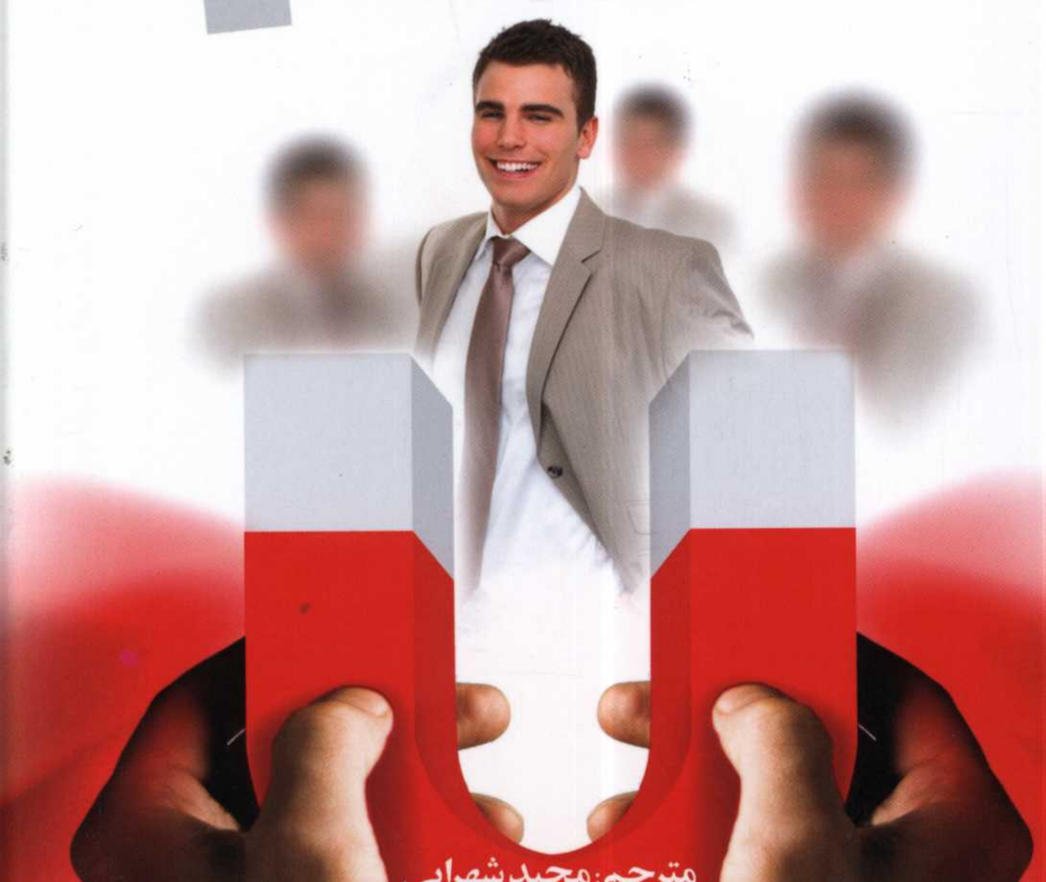
چگونه دیگران را مجذوب خود کنیم

برایان تریسی / رون آردن



مترجم: مجید شهرابی

چگونه دیگران را مجذوب خود کنیم؟

نویسنده: برایان تریسی، رون آردن

مترجم: مجید شهرابی

سرشناسه	:	تریسی، برایان، ۱۹۴۴ – م. Tracy, Brian
عنوان و نام پدیداور	:	چگونه دیگران را مجذوب خود کنیم؟/ نویسنده برایان تریسی، رون آردن؛ مترجم مجید شهرابی.
مشخصات نشر	:	تهران: تمیشه، ۱۳۸۸.
مشخصات ظاهری	:	۲۱۵ ص.
شابک	:	978-964-8805-31-4
وضعیت فهرست‌نویسی	:	فیپا
یادداشت	:	عنوان اصلی: The power of charm: how to win anyone over in any situation, c 2006
یادداشت	:	کتاب حاضر نخستین بار تحت عنوان «قدرت جاذبه» در سال ۱۳۸۵ با ترجمه بینا صادقیان توسط انتشارات مهرگان دانش و سایه گستر منتشر و سپس در سالهای مختلف توسط ناشران متفاوت منتشر شده است.
عنوان دیگر	:	قدرت جاذبه
موضوع	:	روابط بین اشخاص – دست‌نامه‌ها
موضوع	:	ارتباط بین اشخاص – دست‌نامه‌ها
موضوع	:	جذابیت فردی
شناسه افزوده	:	آردن، رن
شناسه افزوده	:	Arden, Ron
شناسه افزوده	:	شهرابی، مجید، ۱۳۵۰- مترجم
رده‌بندی کنگره	:	۱۳۸۸ ۴ ق ۴ ت / ۱۱۰۶ HM
رده‌بندی دیویی	:	۶۴۶/۷۶
شماره کتابخانه ملی	:	۱۷۲۲۵۲۵

نشر تمیشه

تهران – میدان انقلاب – خیابان ۱۲ فروردین – کوچه بهشت آئین – پلاک ۲۴

تلفن: ۶۶۹۵۶۲۸۹ – همراه: ۰۹۱۲۴۲۱۱۲۶۹

چگونه دیگران را مجذوب خود کنیم؟

نویسنده ➢ ➣ برایان تریسی، رون آردن

مترجم ➢ ➣ مجید شهرابی

ناشر ➢ ➣ تمیشه

ویراستار ➢ ➣ مجید شهرابی

نوبت چاپ ➢ ➣ سوم ۱۳۹۰

تیراژ ➢ ➣ ۳۱۰۰

شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۸۸۰۵-۳۱-۴ ISBN: 978-964-8805-31-4

قیمت : ۴۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

عنوان | صفحه

درباره‌ی نویسندگان

برایان تریسی از جمله نویسندگان کتاب‌های پر فروش، و سخنران برجسته‌ی آمریکایی است. در جهان امروز، او از پیشگامان آموزش و مشاوره در خصوص پیشرفت‌های فردی و شغلی به شمار می‌رود. او بیش از سی کتاب در موضوعاتی همچون موفقیت فردی، مدیریت، خلاقیت، و فروشندگی نوشته است. برایان تریسی بالغ بر ۳۰۰ برنامه آموزشی صوتی و تصویری را تهیه و تولید کرده و هر ساله ۲۵۰,۰۰۰ نفر از مردم را به طرق مختلف آموزش می‌دهد. اکثر کارهای برایان به زبان‌های مختلف ترجمه شده است و در سی و پنج کشور جهان مورد استفاده قرار می‌گیرد.

برایان به بیش از ۱۰۰۰ شرکت ـ از جمله آی‌بی‌ام و مک دونل داگلاس ـ مشاوره داده و تاکنون شخصاً بالغ بر دو میلیون نفر را آموزش داده است. افکار و ایده‌های او اثبات شده و کاربردی‌اند. خوانندگان کارهایش و شرکت‌کنندگان در سمینارهایش، یک سری از روش‌ها و تکنیک‌هایی را یاد می‌گیرند که می‌توانند فوراً به کار بگیرند و به این ترتیب به نتایج بهتر و مؤثرتری در کار و زندگی خود دست یابند.

رون آردن نویسنده‌ی تحصیل کرده‌ی انگلیسی که در جهان به عنوان یکی از پیشگامان عرصه‌ی سخنرانی و مشاوره، کاملاً شناخته شده و مطرح است. او سال‌های زیادی از کار خود را وقف بازیگری و کارگردانی کرده، و به تدریس هنر تئاتر در آمریکا و کشورهای دیگر پرداخته است. سپس از تجربه‌ی تئاتری گسترده‌ی خود برای پیشرفت و بهبود مهارت‌های مربوط به جهان تجارت و فروشندگی استفاده کرده است.

رون در سان دیه‌گو زندگی می‌کند و عضو انجمن ملّی سخنرانان است. او هر ساله سمینارهایی را در سراسر آمریکا، کانادا، و آفریقای جنوبی برگزار می‌کند.

مقدمه

برای رسیدن به قله‌ی موفقیت، باید قدرت جذب و کشش دیگران را به سوی خود داشته باشید.

چنین قدرتی برگرفته از همه چیز و هیچ چیز است، حاصل تلاش مداوم برای داشتن ارتباطی خوب و اصولی با دیگران است، در نتیجه‌ی متقاعد کردن دیگران با خوش‌رویی، مردم‌داری، خوش‌بیانی، طرز برخورد، و لحن کلام مؤثر حاصل می‌شود؛ برای رسیدن به چنین قدرتی، حتماً لازم نیست که خوش‌تیپ یا زیبا جلوه کنید. تمام آنچه را نیاز دارید، این است که بتوانید در هر شرایطی دیگران را با نوع رفتار و گفتارتان متقاعد کنید و تحت‌تأثیر قرار دهید.

سارا برنارد

به طور قطع و یقین، ۸۵ درصد از موفقیت شما در زندگی فردی و شغلی به واسطه‌ی توانایی‌تان در برقراری ارتباط مناسب و مؤثر با دیگران تعیین خواهد شد. «هوش اجتماعی» ـ یا قابلیت و توانایی تعامل، گفتگو، توافق، مذاکره و متقاعد کردن دیگران ـ مؤثرترین و مورد توجه‌ترین شکل هوش است که می‌توانید داشته باشید، و این فرم از هوش را می‌توانید افزایش یا گسترش دهید.

شما صرفاً با تمرین برخی از روش‌ها و تکنیک‌های ارتباط برقرار کردن با دیگران ـ که توسط اکثر افراد مؤثر و قدرتمند در جهان امروز ما مورد استفاده قرار می‌گیرد ـ می‌توانید یاد بگیرید که فردی خونگرم، با محبت، دوست‌داشتنی، محبوب، خوش‌برخورد و خوش‌بیان باشید که دیگران را مجذوب و شیفته‌ی خود می‌کند.

راز و رمزهای موفقیت افراد خوش‌بیان و خوش‌رو در واقع اصلاً راز و رمز نیست. آن‌ها صرفاً روش‌های اثبات شده‌ای از تعامل با دیگران به روشی است که باعث می‌شود پذیرای پیام شما باشد و شما پذیرای قبول کردن آن‌ها باشید. در نتیجه، تمایل بیشتری به عمل کردن به آن‌ها دارید و بیشتر تحت‌تأثیرشان قرار خواهید گرفت. همین امر سبب می‌شود که دیگران بیشتر مایل به ایجاد ارتباط فردی و شغلی با شما شوند و دیدی مثبت به شما داشته باشند.

تمایل شما به مردم‌دار بودن و خوش‌رویی، به اینکه واقعاً فرد دوست‌داشتنی و مورد علاقه‌ای باشید که دیگران را شیفته و مجذوب خود می‌کند، احتمالاً باعث خواهد شد که بیش از هر مزیت دیگر درهای بیشتری برایتان گشوده شود و به موفقیت‌های بزرگتری دست یابید. هرچه افراد بیشتری شما را دوست داشته باشند و شما را فردی خوش‌برخورد و خونگرم بدانند، به همان نسبت بیشتر مایل به دیدن‌تان و برقراری ارتباط با شما خواهند بود، به حرف‌تان اعتماد خواهند کرد، و شما را به دیگران معرفی می‌کنند.

ما در صدها سخنرانی که برگزار کرده‌ایم، و برای هزاران نفری که آموزش داده‌ایم، به طور مکرر گفته‌ایم که: «با ارزش‌ترین کالا در جهان طلا یا برلیان نیست ـ بلکه قدرت جذب و کشش دیگران به سوی خود

است.» اعتبار و شهرت شما، اینکه وقتی در جایی حضور ندارید افراد چگونه راجع به شما فکر کرده و صحبت می‌کنند، در واقع باارزش‌ترین دارایی و سرمایه‌ی فردی و شغلی شماست. این سرمایه در حقیقت مجموع تأثیری است که - وقتی دیگران وقت خود را با شما سپری می‌کنند و در حضورتان هستند - شما روی آنان می‌گذارید.

با یادگیری حقایق ساده‌ای در خصوص قدرت جذب و کشش دیگران به سوی خود و تمرین کردن تکنیک‌هایی که در این کتاب مطرح می‌شود، شما می‌توانید به طور چشمگیر و قابل ملاحظه‌ای میزان تأثیرگذاری و لذت خود را از تعامل با دیگران افزایش دهید و آن را از اعضای خانواده به تمامی افرادی که با آنان مواجه می‌شوید، بسط و گسترش دهید.

به این ترتیب، با هر فردی که مواجه می‌شوید و با او ارتباط دارید، به طور حتم موفق‌تر خواهید بود، با فروش بیشتر به پول بیشتری خواهید رسید، سریع‌تر پیشرفت خواهید کرد، بیشتر به مذاکره‌ها مسلط خواهید شد، و توانایی بیشتر و بهتری برای متقاعد کردن دیگران و نفوذ در آنان به دست خواهید آورد.

فصل اول
جاذبه و کشش چیست؟

وقتی جان اف کندی برای لحظه‌ای لبخند زد، توانست پرنده‌ای را مجذوب خود کند و از روی درخت به سوی خویش بکشد.

جان سیمور

به توضیح جاذبه و کشش از زبان فردی گوش دهید که انتظارش را نداشت و پیش از اینکه تسلیم چنین حسی در وجود خودش شود، در مقابلش مقاومت می‌کرد:

... او با هر فردی که ملاقات داشت، کاملاً در همان دقایق توجه خود را معطوفش می‌کرد. او مردی خونگرم بود؛ طوری رفتار می‌کرد که گویی واقعاً شما علاقمند است و این نگرانی را ندارد که آیا شما نیز به او توجه نشان می‌دهید یا خیر. درست نمی‌دانم که تا چه حد این رفتارش ژنتیک بود و تا چه اندازه اکتسابی و آگاهانه. تمام آنچه می‌دانم این است که در آن لحظات کوتاه ملاقاتمان، من کاملاً مجذوب و شیفته‌ی رفتارهای فردی شدم که نه با او موافق بودم و نه حتی انتظار داشتم علاقه‌ای به وی داشته باشم...

این اظهارات «مارک سانبورن» است که خودش از سخنرانان مسلط و حرفه‌ای است. وقتی ما به جاذبه و کشش اشاره می‌کنیم، منظورمان وضیعت ظاهری یا طرز لباس پوشیدن نیست. بلکه راجع به چیزی صحبت می‌کنیم که بسیار عمیق‌تر است. جاذبه و کشش واقعی، در حقیقت چیزی است که ورای ظاهر صرف می‌باشد. همین ویژگی و قابلیت است که باعث می‌شود برخی افراد، خاص و منحصر به فرد شوند و توافق یا سازگاری دیگران را نسبت به خود ـ حتی برخلاف میل آنان ـ شاهد باشند. جاذبه و کشش، دارای **ویژگی** و خصوصیتی است که ما ـ تقریباً به طور غریزی و ناخودآگاه، با تمام احساس و نیروی خود ـ به آن پاسخ مثبت می‌دهیم و در مقابلش نرم و انعطاف‌پذیر می‌شویم.

ذاتی یا اکتسابی؟

شاید دارید به خودتان می‌گویید: «اما تو باید به طور ذاتی و طبیعی، قدرت جذب و کشش دیگران را به سوی خود داشته باشی و اگر چنین استعدادی را در خود نداری، پس شانس نداری! «ما نیز عادت داشتیم که مثل شما چنین باوری در ذهن خود داشته باشیم؛ اما پس از سال‌ها تحقیق و تفحص، آزمون و خطا، و آموزش هنر و مهارت ارتباط فرد با فرد، سرانجام به تجربه نیز دریافتیم که اکثر شواهد خلاف آن چیزی است که می‌پنداشتیم.

ما نیز قبول داریم که برخی افراد به طور ذاتی و غریزی استعداد مجذوب کردن و کشاندن دیگران را به سوی خود دارند، که همین امر برای آنان یک مزیت محسوب می‌شود. اما باید توجه داشت که جاذبه و کشش، جزء و عنصری اسرارآمیز نیست که در ژن‌های ما یافت شود و ارثی باشد. جاذبه و کشش در واقع نتیجه‌ی به کارگیری مهارت‌های

خاصی است که اکثر ما یا راجع به آن چیزی نمی‌دانیم و یا خیلی کم می‌دانیم. این بدان معناست که جاذبه و کشش را می‌توان یاد گرفت و تمرین کرد.

در صفحات پیش‌رو، یاد خواهید گرفت که چگونه تبدیل به فردی کاملاً پرجاذبه شوید و در برخورد با هر فردی که با او دیدار و ملاقات می‌کنید، یک جاذبه و کشش مغناطیسی را ایجاد کرده و روی طرف مقابل تأثیر بگذارید.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

از امروز، در خصوص جاذبه و کشش به عنوان یک مهارت و ویژگی شخصیتی فکر کنید که می‌توانید آن را با انجام کارهایی که افراد دوست داشتنی و محبوب انجام می‌دهند و تبدیل شدن به فردی که دیگران دوستش دارند و شیفته‌ی گفتار و رفتارش می‌شوند، بسط و گسترش دهید.

فصل دوم
جاذبه و کشش در عمل

جاذبه یا کشش: یک ویژگی که از نیرو و قدرتی مقاومت ناپذیر برای جلب و جذب دیگران به سوی خود استفاده می‌کند.

فرهنگ لغت

«رون آردن» این ماجرای شخصی را به عنوان دلیل بارز، به قدرت جاذبه و کشش مرتبط می‌کند:

به واقع، آگاهی من از قدرت جاذبه و کشش به سال‌ها قبل برمی‌گردد. در آن زمان یکی از دوستان ما که در لس‌آنجلس زندگی می‌کرد، تلفنی از من و همسرم دعوت کرد که به آنجا برویم و در مهمانی‌ای که به بهانه‌ی مراجعت پسر و همچنین عروس‌اش از آفریقای جنوبی ترتیب داده بود، شرکت کنیم. من پسرش، ایوان، را از زمانی که در آفریقای جنوبی تئاتر بازی می‌کردم، می‌شناختم. او بازیگر جوان و خوش‌تیپی بود که از فن بیان نیز به خوبی آگاهی داشت. ما در آن روزها ـ به سبب کار مشترکی که روی صحنه‌ی تئاتر با هم انجام می‌دادیم ـ با یکدیگر دوست شدیم.

ما شنبه عصر به خانه‌ی آن‌ها رسیدیم و به مهمانان که در باغ بودند، پیوستیم. ایوان و همسرش نیز در باغ حضور داشتند. ما به گرمی با یکدیگر سلام و احوالپرسی کردیم و بعد چهار نفری پشت یک میز نشستیم و به گفتگو پرداختیم.

آن شب وقتی که همسرم «نیکی» از خوش‌زبانی و خونگرمی ایوان تعریف کرد، ناخودآگاه دچار حس حسادت شدم و غبطه خوردم که چرا من چنین توانایی و قابلیتی ندارم!

قدرت جاذبه و کشش

کمی بعد، من از نیکی پرسیدم: «چه چیزی در ایوان برایت بسیار جالب و جذاب بود که باعث شد از او تعریف کنی و حسادت مرا برانگیزی؟!»

او چند لحظه فکر کرد و گفت: «وقتی او داشت با تو صحبت می‌کرد، آن‌چنان غرق در گفتگو با تو بود که هیچ توجهی به هیچ کس دیگر نداشت؛ گویی تو و او در یک پیله‌ی کرم ابریشم‌اید و کاملاً جدا از دیگران. در آن لحظات، برای او جز تو کس دیگری در این دنیا نبود! و وقتی تو حرف می‌زدی و او گوش می‌داد، طوری شنونده‌ی حرفهایت می‌شد که گویی هر کلمه‌ای که می‌گویی بسیار مهم و حیاتی است و نیاز به توجه دقیق و کامل از سوی او دارد. هر کس که شاهد گفتگوی او با تو بود، تصور می‌کرد که او دارد تو را هیپنوتیزم می‌کند! تو کاملاً گرم صحبت با او شده بودی.»

پس از شنیدن حرفهای همسرم و فکر کردن راجع به آن‌ها، پی بردم که کاملاً درست می‌گوید و حق با اوست. از وقتی که من ایوان را

می‌شناسم، همواره چنین خصوصیات و رفتارهایی را در مواجهه با دیگران بروز داده است. او با رفتارهایش، همیشه باعث جذب دیگران به سوی خود شده است. چه مرد و چه زن شیفته‌ی خوش‌زبانی و مردم‌داری او می‌شوند.

یک علاقه‌ی طولانی و همیشگی، منجر به این قواعد ساده می‌شود.
اگرچه چنین واقعه و ماجرایی بیش از بیست سال قبل رخ داد، اما من همچنان آن را به یاد دارم؛ به طوری که گویی همین دیروز اتفاق افتاده است. همچنان که همسر عزیزم به من یادآوری می‌کند، به نظر می‌رسد که اولین توجه و علاقه‌ی عمیق‌ام به موضوع جاذبه و کشش به همان روزها برمی‌گردد.

و به این ترتیب علاقه‌ام به این موضوع بیشتر شد. من شروع به مطالعه و شناسایی رفتارهایی کردم که تمامی افراد خوش برخورد و پرجاذبه بروز می‌دهند. من از بسیاری از این قبیل افراد پرسیدم که راجع به تأثیری که روی دیگران می‌گذارند، چه نظر یا حسی دارند؟ یکی از نکات جالبی که پی بردم، این بود که آنان حتی بیش از دیگران از شادی و لذت بردن معاشران خود، شاد می‌شوند و لذت می‌برند.

من تصمیم گرفتم که آنچه پی‌برده و یاد گرفته بودم را در قالب درس‌های مدون و کاربردی خلاصه کنم. هر درس شامل یک سری قواعد و تکنیک‌های ساده‌ای است که فهم‌اش نیز آسان می‌باشد و به راحتی می‌توان آن را به کار گرفت.

برایان تریسی و من با موفقیت، بسیاری از افراد را برای استفاده از این مهارت‌ها آموزش دادیم ـ خواه بنا به دلایل اجتماعی و خواه شغلی ـ و اکنون شما نیز می‌توانید یاد بگیرید که چگونه اصول و نیروهای

تأثیرگذاری خود روی دیگران را کنترل کنید. وقتی به چگـونگی اسـتفاده از نیـروی جاذبـه و کـشش پـی ببریـد، آن‌گـاه یکـی از ارزشـمندترین و مهم‌ترین عناصر موفقیت در کار و زندگی را در اختیار خواهید داشـت ـ و یاد می‌گیرید کـه چگونـه باعـث شـوید دیگـران نیـز احـساسی همچـون میلیون‌ها نفر دیگر در خود داشته باشند.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

راجع به خوش‌برخوردترین و موفق‌ترین فردی که می‌شناسید، فکر کنید. به رفتارهای او توجه نمایید. سعی کنید به بررسی آن‌ها بپردازید. به تأثیری که روی دیگران می‌گذارد، با دقت توجه کنید و بعد مشاهدات خود را مورد استفاده قرار دهید و تلاش کنید همچون او فردی پرجاذبه، قابل تحسین، و متقاعد کننده باشید.

فصل سوم
آنچه جاذبه و کشش می‌تواند انجام دهد.

جاذبه و کشش، مسحور کننده و فریبنده است. درست همان‌طور که گلبرگ‌های یک گل شکفته شده و در جهت نور و حرارت زندگی‌بخش خورشید باز می‌شود، ما نیز به سوی گیرایی و افسونگری جاذبه و کشش کشیده شده و شکوفا می‌شویم. جذبه و کشش همچون یک جذب کننده‌ی عالی عمل می‌کند و ما را به طرف منبع مغناطیسی خود می‌کشد.

توکوزا، یک بانوی خردمند قرن بیستم

آنان که دارای جاذبه و کشش هستند، معمولاً دیگران را بر آن می‌دارند که به حرفهایشان گوش دهند. از این رو شانس مضاعفی دارند. به آنان فرصت‌هایی داده می‌شود که دیگران ممکن است هرگز به دست نیاورند. آنان بابت خیلی از کارهایی که دیگران انجام می‌دهند و به خاطرش رنج می‌کشند یا تنبیه می‌شوند، به راحتی مورد بخشش و عفو قرار می‌گیرند. به آنان چیزهایی گفته خواهد شد که شاید هیچ‌گاه به دیگران گفته نشود. مردم از آنان عذرخواهی می‌کنند، سد راهشان

نمی‌شوند، و مزیت‌هایی برایشان قایل می‌شوند. شاید شما نیز چنین فردی را بشناسید و با او برخورد داشته باشید.

داشتن احساسی همچون میلیون‌ها نفر دیگر

همه‌ی ما در یک مقطع زمانی با فردی دیدار کرده‌ایم که استعداد و توانایی مجذوب کردن ما را با جذبه و کشش خویش دارد. به نظر می‌رسد که چنین فردی واقعاً شما را دوست دارد و به افکار و عقاید شما اهمیت می‌دهد. چنین فردی وقتی با شماست، تمام توجه‌اش را فقط و فقط معطوف شما می‌کند و نه هیچ کس دیگر. در حضورتان، هیچ کس جز شما برای او وجود خارجی ندارد. دیگر مهم نیست که چه کسی جز شما در اطرافش است. رفتار او طوری است که حس می‌کنید گویی مهم‌ترین و دوست‌داشتنی‌ترین فرد برای او هستید و او تا به حال با کسی همچون شما دیدار و ملاقات نکرده است. برای اینکه لذت همراهی و مصاحبت با او را از دست ندهید، حاضرید که سرزنش و ملامت نیز بشوید. من مطمئنم که شما نیز مثل میلیون‌ها نفر دیگر، این احساس خوشایند را تجربه کرده‌اید.

فکر کنید که وقتی باعث می‌شوید فردی به حس بسیار خوب و خاصی از خود برسد، چه لذت و حس قدرتی را در خود احساس خواهید کرد. این احساس توانمندی، نامحدود و عالی است!

رهبران سیاسی، تاجران موفق، و افراد مشهوری همچون بازیگران، این احساس را تجربه می‌کنند. تقریباً هر کسی که با مردم در ارتباط است، می‌تواند از مزیت جذبه و کشش برخوردار شود و هرکسی که

می‌خواهد از نردبان موفقیت بالا برود، باید این حس و توانایی را در وجـود خویش گسترش دهد.

هر زمان؟ هر جا؟

اگر شما می‌توانستید این احساس خاص و ویژه را در هر زمان و هرجا در دیگران ایجاد کنید، چه احساسی پیدا می‌کردید؟ آیا فکر نمی‌کنید که چنین قابلیتی، در واقع موهبتی در زندگی فردی و همچنین دنیای کاری شما به حساب می‌آید؟ باور کنید که کاملاً ارزشمند و گرانبهاسـت. وقتـی شما این توانایی و قدرت را دارید که باعث شوید دیگران در خود احساس خاص بودن کنند، آن‌گاه معمولاً در آینـده‌ای نـه چنـدان دور نیـز اجـر و پاداش‌هایی را دریافت خواهید کرد و پیامدهای مثبت این کار خوب خـود را خواهید دید.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

امروز تصمیم بگیرید که قدرت جذبه و کشش خود را افزایش دهید و در روابط خود با دیگران، آن را تمرین کنید. این تصمیم‌تان افق تازه‌ای را، برای انجام تمام کارهایی که می‌توانید انجام دهید تا باعث شوید دیگران احساس خاص بودن در درون خود کنند، برای شما خواهد گشود.

میزان خوش‌زبانی و جذبه‌ی کنونی خود را بسنجید. با توجه به اینکه معتقدید تاکنون چقدر چنین ویژگی و خصیصه‌ای در شما بوده است، به خودتان نمره‌ای از یک تا ده بدهید. عدد ده یعنی اینکه در این زمینه عالی بوده‌اید. پس از کسی که شما را می‌شناسد نیز بخواهید به شما نمره بدهد. هر نمره‌ای که آن شخص به شما اختصاص می‌دهد، در واقع سنجش و ارزیابی واقعی است.

اکنون شما آماده‌اید که خود را به فردی تبدیل کنید که واقعاً در این زمینه قدرتمند است و توانایی مجذوب کردن دیگران را دارد.

فصل چهارم
چگونه دیگران را مجذوب خود کنیم؟

برای دیگران اهمیتی ندارد که شما تا چه حد می‌دانید، مگر زمانی که آنان بدانند که شما تا چه حد اهمیت می‌دهید.

لو هولتز

روان‌شناسان به ما می‌گویند که اصل و اساس شخصیت، همانا عزت‌نفس و احترام به خود است. این جمله به بهترین نحو به این صورت که «شما چقدر خودتان را دوست دارید»، تعریف و مشخص شده است. عزت‌نفس شما، به طور خلاصه و در مجموع این است که در هر لحظه حس می‌کنید که تا چه حد باارزش و اهمیت هستید.

انسان‌ها مخلوقاتی بسیار عاطفی و احساساتی‌اند. آنان ابتدا تصمیماتی را از روی احساس و هیجان اتخاذ می‌کنند و بعد به طور منطقی و از روی عقل، به توجیه آن‌ها می‌پردازند. افراد تا حد بسیار زیادی تحت‌تأثیر محیط خود ـ و به خصوص رفتار افراد دیگر نسبت به خود ـ هستند.

شما از دوران کودکی تحت‌تأثیر کنش‌ها و واکنش‌های والدین‌تان در قبال خود بوده‌اید و همواره حساسیت بسیار زیادی در این خصوص

داشته‌اید. اغلب، اصول و نیروهای این تبادلات رفتاری اولیه، روی ارتباط شما با دیگران در طول زندگی‌تان تأثیر زیادی گذاشته است.

تقریباً تمام کارهایی که در زندگی انجام می‌دهید، یا در جهت حفظ و افزایش عزت‌نفس‌تان و حس درونی مرتبط با سلامت و آسایش‌تان است، و یا برای محافظت نمودن از آن در مقابل شرایط یا افرادی دیگر است که سبب می‌شوند عزت‌نفس شما کاهش یابد.

راز و رمز مجذوب کردن دیگران

عمیق‌ترین نیاز وجود انسان همانا نیاز به احساس باارزش بودن و مفید بودن است. از این رو، راز و رمز مجذوب کردن دیگران ساده است: **باعث شوید که دیگران، احساس مهم بودن و با ارزش بودن در خود کنند.**

پنج روش برای مجذوب کردن دیگران

هر چه بیشتر باعث شوید که دیگران در حضور شما احساس باارزش و مهم بودن در خود کنند، آنان بیشتر جذب شما می‌شوند و شما را فردی دوست‌داشتنی و مهربان در نظر می‌گیرند. خوشبختانه، ما می‌دانیم که چگونه باعث شویم دیگران احساس بسیار خوبی از خودشان پیدا کنند. این رفتارهای کلیدی را می‌توان در پنج مورد زیر خلاصه کرد:

پذیرش، قدردانی، تأیید، تحسین، و توجه

۱. **پذیرش:** بهترین هدیه‌ای که شما می‌توانید به دیگران بدهید، همانا گرایش و رو آوردن به «توجه و احترام بی‌قید و شرط»

است. به این معنا که آنان را بی‌هیچ محدودیتی، کاملاً همان‌طور که هستند، بپذیرید. شما نباید به سرزنش آنان بپردازید یا آن‌ها را مقصر بدانید و از آن‌ها انتقاد کنید. شما باید آنان را کاملاً بپذیرید و قبول داشته باشید، گویی که معجزه‌ی طبیعت‌اند. این قدم اول و نقطه‌ی شروع برای مجذوب کردن دیگران است.

و شما چگونه این پذیرش کامل را بروز می‌دهید یا بیان می‌کنید؟

انجام این کار ساده است. شما صرفاً لبخند می‌زنید! وقتی با دیدن دیگران با خوشحالی لبخند می‌زنید و خوش‌رو هستید، عزت‌نفس آنان به طور خود بخود افزایش می‌یابد. به این ترتیب، آنان به احساس خوبی از خودشان می‌رسند و خوشحال می‌شوند. آنان احساس می‌کنند که مهم و باارزش‌اند. و کسی که باعث ایجاد چنین حسی در وجودشان می‌شود را دوست دارند. حتی به واسطه‌ی لبخند زدن و قبل از اینکه حرفی بزنید، آنان حس می‌کنند که شما فرد دوست‌داشتنی و خوش‌زبانی هستید. آنان با این پیش فرض، نگرشی مثبت از شما پیدا می‌کنند.

۲. **قدردانی:** هرگاه شما بابت کاری که کسی برای شما انجام داده ـ خواه کاری کوچک و خواه بزرگ ـ به نحوی تشکر و قدردانی خود را به او ابراز می‌کنید، باعث افزایش عزت‌نفس او می‌شوید. به این ترتیب، او در وجود خود احساس مهم و باارزش بودن می‌کند. او حس می‌کند که توانمندتر است و قابلیت‌های بیشتری دارد. تصویر ذهنی او از خودش بهتر می‌شود و بیش از گذشته به خودش احترام می‌گذارد.

و شما چگونه باعث بروز این حس خوب و شگفت‌آور در دیگران می‌شوید؟

خیلی ساده است. در هر موقعیتی و برای هر کار کوچک و بزرگی، شما از او تشکر و قدردانی می‌کنید. شما باید عادت کنید که برای هر کاری که هر کسی برایتان انجام می‌دهد، از او تشکر کنید و قدردان وی باشید. از همکار خود بابت انجام کاری برایتان تشکر کنید، از همسرتان بابت کمک‌اش قدردانی نمایید، ممنون و سپاسگزار فرزندان خود برای هر کار مثبتی که برایتان انجام می‌دهند، باشید.

در اینجا نتیجه‌ی مثبت و پاداش مضاعفی وجود دارد: هرگاه شما لبخند می‌زنید یا از کسی تشکر و قدردانی می‌کنید، نه تنها عزت‌نفس آن فرد و همچنین حس مهم و باارزش بودن او افزایش می‌یابد، بلکه عزت‌نفس و حس باارزش بودن خودتان نیز افزایش پیدا می‌کند. هرگاه شما چنین کاری انجام می‌دهید یا چیزی می‌گویید که باعث می‌شود دیگران خودشان را بیشتر دوست داشته باشند، به واقع خود شما نیز احساس بهتری از خود پیدا می‌کنید و خودتان را بیشتر دوست خواهید داشت.

و هرچه شما خودتان را بیشتر دوست بدارید، دیگران را صادقانه‌تر و بیشتر دوست خواهید داشت و از صمیم قلب به آنان بیشتر اهمیت خواهید داد. هرچه خودتان را بیشتر دوست بدارید، کمتر نگران این هستید که آیا تأثیر خوبی بر دیگران می‌گذارید یا خیر، و به طور طبیعی بیشتر باعث جلب و جذب دیگران به سوی خود خواهید شد.

۳. **تأیید:** چنین گفته می‌شود که «بچه‌ها برای آن گریه می‌کننـد و مردها برایش می‌میرند.» در طول زندگی، تمام انسان‌ها نیازی عمیق و ناخودآگاه به این دارند که به سبب کارهایی که انجام می‌دهند و موفقیت‌هایی که کسب می‌کنند، مورد تأیید قرار گیرند. این نیاز، مداوم و همیشگی است و همچون نیاز به غذا خوردن یا استراحت می‌باشد که تأثیرش برای مدت طولانی پایدار نمی‌ماند و باید مدام برآورده شود. از این رو افرادی که همواره به دنبال یافتن فرصت‌هایی برای ابراز و بیان تأیید هستند، هرجا بروند مورد استقبال و پذیرش قرار می‌گیرند.

شاید بهترین تعریف برای تأیید همانا «ستایش و تمجید» باشد. این موضوع آن‌چنان با اهمیت است که در بخش‌های بعدی بیشتر به آن خواهیم پرداخت. فقط در اینجا به یاد داشته باشید که هرگاه شما از دیگران بابت کاری که انجام داده‌اند تمجید و تشکر می‌کنید، در واقع باعث بالا رفتن عزت‌نفس آنان می‌شوید. به این ترتیب آنان به احساس خیلی خوبی از خودشان خواهند رسید و شما را نیز فردی خوش‌برخورد، دوست‌داشتنی و پرجاذبه خواهند دید.

۴. **تحسین:** همان‌طور که آبراهام لینکلن گفت: «همه‌ی افراد از تعریف و تمجید خوششان می‌آید.» وقتی شما از کسی بابت ویژگی و خصیصه‌ای که دارد یا کاری که انجام می‌دهد در نهایت صداقت و صمیمیت تعریف و تمجید می‌کنید، آن شخص به طور خودکار و ناخودآگاه احساس بهتری از خودش پیدا می‌کند. او حس می‌کند که ارزش کارش دانسته شده و مورد قدردانی قرار

گرفته است. به همین دلیل، در خود احساس باارزش بودن و اهمیت داشتن می‌کند. همین امر باعث می‌شود که خودش ـ و همچنین شما ـ را بیشتر دوست بدارد.

از یک فرد به خاطر لباسی که خریده است، تعریف و تمجید کنید. اراده‌ی قوی و پشتکار یک شخص ـ یا یک خصوصیت خوب او ـ را تحسین نمایید. از فردی که به هدف خود رسیده یا برنده‌ی جایزه‌ای شده است، تعریف کنید. اهمیتی ندارد که آن کار کوچک و کم اهمیت باشد یا بزرگ و با اهمیت. همواره به دنبال چیزی برای تعریف و تمجید باشید، و هربار که چنین چیزی را پیدا می‌کنید و به ستایش از آن می‌پردازید، فردی که واجدش است بیشتر به شما علاقمند می‌شود و شما را شخصی دوست‌داشتنی و پرکشش می‌داند.

۵. **توجه:** شاید این ویژگی، مهم‌ترین ویژگی و خصوصیت به شمار برود، و موضوع چند فصل بعدی ما خواهد بود. توجه در واقع نیرومندترین رفتار برای ایجاد عزت‌نفس است و کلیدی برای جاذبه و کشش سریع به شمار می‌رود. وقتی شما به فردی دیگر توجه خاص و زیاد می‌کنید، او در خود احساس باارزش بودن و اهمیت داشتن می‌کند، و در پی آن شما را بیشتر دوست خواهد داشت.

پنج مورد فوق از جمله نیرومندترین و مؤثرترین ابزارهای ایجاد عزت‌نفس می‌باشد که تا به حال پی‌برده شده است. همچنان که با تمرین به آن‌ها مسلط می‌شوید، رفته‌رفته به یکی از تأثیرگذارترین و پر کشش‌ترین افراد در دایره‌ی شغلی و اجتماعی‌تان تبدیل خواهید شد.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه‌ی بعد که با شخصی برخورد می‌کنید - یا حتی با کسی که با او ارتباط کاری دارید و همکارتان است - این تمرین را انجام دهید:

فرض کنید که وقتی جوان بودید، دوست بسیار صمیمی و خوبی داشتید که با او بسیاری از تجربیات مهم عاطفی و احساسی خود در دوران جوانی را در میان می‌گذاشتید. اما سال‌ها گذشت و دیگر ارتباط بین‌تان قطع شد و همدیگر را ندیدید. دیگر نمی‌دانستید که دوست‌تان کجاست و چه کار می‌کند.

تا اینکه یک روز - وقتی در حال عبور از خیابانی بودید، یا در محفلی عمومی حضور داشتید - ناگهان او را دیدید! با دیدنش متعجب و شوکه شدید و تمام خاطرات و احساسات روزهای جوانی به یکباره همچون سیل به مغزتان هجوم آورد و شما را غرق در آن روزها نمود. گل از گل‌تان شکفت و آن چنان خوشحال شدید که در پوست خود نمی‌گنجیدید!

در یک لحظه، احساسات مختلفی همچون هیجان، شادی و سپاسگزاری را در خود حس کردید. اکنون، دفعه‌ی بعد که با فرد یا افرادی دیدار می‌کنید که برایتان مهم‌اند - به خصوص دوستان صمیمی و نزدیک - مشابه همان احساسات و هیجانات را در خود ایجاد کرده و بروز دهید؛ طوری رفتار کنید که گویی پس از سال‌ها آن فرد یا افراد را دوباره پیدا کرده‌اید. طوری با این قبیل افراد خاص برخورد کنید که گویی دیدن آنان شما را بسیار خوشحال و مسرور می‌کند. به آنان لبخند بزنید و رفتاری محبت‌آمیز و صمیمانه داشته باشید. تمام توجه و تمرکز خود را معطوف آنان کنید. طوری با آن‌ها رفتار کنید که گویی در آن لحظه، مهم‌ترین فرد در دنیا برای شما هستند. مهم نیست که آنان کیستند و چه موقعیتی دارند. این رفتارتان باعث می‌شود که شما را فردی بسیار خوش‌برخورد، مهربان، دوست‌داشتنی و پر جاذبه بدانند.

فصل پنجم
جادوی گوش‌دادن

توجه کامل و مطلق، بالاترین شکل چرب‌زبانی و جذب دیگران به سوی خود است.

دیل کارنگی[1]

توانایی شما برای خوب گوش‌دادن به یک گفتگوی اجتماعی یا شغلی، می‌تواند مهارت مناسبی برای ایجاد ارتباط صحیح با دیگران شود و به شما در این کار کمک کند. یکی از مهم‌ترین خصوصیات یک فرد پیشرو و لیدر، همانا قابلیت و توانایی جمع‌آوری اطلاعات ـ به واسطه‌ی پرسیدن سؤالات و دقیق گوش‌دادن به آنچه افراد باید بگویند ـ است.

«دانیل گولمن»[2] نویسنده‌ی کتاب هوش هیجانی[3] چنین نتیجه‌گیری می‌کند که توانایی شما برای ایجاد ارتباط هیجانی و عاطفی با دیگران،

1- Dale Carengie
2- Daniel Goleman
3- Emotional Intelligence

یعنی بهره‌ی هیجانی[1]، برای موفقیت‌تان مهم و حیاتی است و شاید حتی مهم‌تر از بهره‌ی هوشی (IQ) شما. او مهم‌ترین ویژگی بهره‌ی هیجانی را «همدلی» یا قابلیت آگاه و حساس بودن نسبت به آنچه دیگران به ظاهر می‌گویند و آنچه منظور واقعی‌شان است، دانست.

«هوارد گاردنر»[2]، استاد دانشگاه هاروارد، این ویژگی را به عنوان «هوش اجتماعی» تعریف و مشخص کرده که ـ همان‌طور که ما در آغاز این کتاب اشاره کردیم ـ مورد توجه‌ترین و قابل تعمق‌ترین شکل هوش در جامعه‌ی ما است. و خوشبختانه، صرفاً با تبدیل شدن به یک شنونده‌ی خوب، می‌توان آن را یاد گرفت.

چهار کلید برای گوش‌دادن مؤثر

هر کتاب، مقاله، یا رشته‌ی مرتبط با این موضوع در نهایت به نتیجه‌ی مشابهی می‌رسد: چهار عنصر کلیدی برای گوش‌دادن مؤثر وجود دارد. اگر بتوانید بر آن‌ها مسلط شوید، بهره‌ی جاذبه و کشش شما فوراً به سرعت افزایش می‌یابد.

۱. گوش‌دادن با دقت و توجه: بدون قطع کردن حرف طرف مقابل، به او گوش دهید. در سکوت کامل به حرفهایش گوش کنید، گویی که در این دنیا هیچ چیزی برایتان مهم‌تر از حرفهای او و لحظاتی که مشغول حرف زدن با شماست، وجود ندارد.
اگر کسی می‌خواهد با شما صحبت کند، به خصوص در خانه، فوراً تمام فعالیت‌ها و کارهای دیگر خود را ناتمام رها کنید و همه‌ی توجه خود را معطوف آن شخص نمایید.

1- EQ
2- Howard Gardner

تلویزیون را خاموش کنید، کتاب یا روزنامه‌ای که مشغول خواندنش هستید را ببندید، و با تمرکز کامل تمام توجه خود را معطوف او کنید. این رفتار شما فوراً از سوی طرف مقابل درک شده و مورد تشکر و قدردانی قرار می‌گیرد. به این ترتیب باعث می‌شود که شما نیروی عاطفی و هیجانی بسیار زیادی در خود و گفتگویی که انجام می‌دهید، به دست آورید.

طوری به حرفهای طرف مقابل گوش دهید که گویی مبهوت آن‌ها شده‌اید. چنین فرض کنید که چشم‌های شما لامپ‌هایی است که نور را به چهره و چشم‌های آن شخص منعکس می‌کند.

وقتی شخصی با دقت و توجه به فردی دیگر گوش می‌دهد، از لحاظ زیست شیمیایی تحت‌تأثیر قرار می‌گیرد. در این حالت، مغز او اندورفین (**endorphines**) ترشح می‌کند - هورمونی که اصطلاحاً دارویی طبیعی و شادی‌آور نام دارد که باعث می‌شود او به احساس خوبی در خصوص خودش برسد. در این شرایط، عزت‌نفس او افزایش می‌یابد و خودش را بیشتر دوست می‌دارد. از سوی دیگر، او شما را نیز به علت اینکه با دقت و توجه به حرفهایش گوش می‌دهید، بیشتر دوست می‌دارد و به شما بیشتر اعتماد می‌کند. نتیجه‌ی این کار بسیار عالی و شگفت‌آور است.

۲. قبل از پاسخ دادن، کمی مکث کنید: به جای اینکه به محض نفس تازه کردن فردی که در حال صحبت است، سریع شروع به صحبت کنید به مدت سه تا پنج ثانیه مکث کرده و اجازه دهید که چند لحظه سکوت برقرار شود. به این ترتیب، به آرامش بیشتری خواهید رسید.

وقتی مکث می‌کنید، سه اتفاق رخ می‌دهد که همه‌ی آن‌ها خوب است. اول اینکه، اگر آن فرد صرفاً چند لحظه مکث کرده تا قبل از از ادامه صحبت افکارش را در ذهن خود مجدداً منظم کند، شما حرف او را قطع نمی‌کنید و تمرکزش را برهم نمی‌زنید. دوم اینکه، با این مکث، شما به آن فرد می‌گویید که آنچه بیان کرده مهم بوده است و شما دوست دارید که به ادامه حرفهایش با دقت و توجه گوش کنید. همین امر باعث می‌شود که آن فرد، ارزش فردی بیشتری را در خود حس کرده و با اعتمادبه‌نفس بیشتری به صحبت‌هایش ادامه دهد. همچنین سبب می‌شود که او شما را فردی باهوش و با درایت بداند و بیشتر از شما خوشش بیایید. سوم اینکه، شما به واقع فراتر از جملات بیان شده‌ی او را می‌شنوید؛ به این معنا که به مفهوم عمیق و واقعی حرفهایش و آنچه واقعاً ورای ذهنش است، پی خواهید برد. این کار را امتحان کنید تا نتیجه‌ی مثبت و مؤثرش را دریابید.

۳. برای روشن شدن مطلب، سؤال کنید: هیچ‌گاه فرض نکنید که منظور واقعی حرفهای طرف مقابل را صرفاً به واسطه‌ی آنچه گفته است و شنیده‌اید، دقیقاً می‌دانید. به جای آن، با پرسیدن سؤالاتی همچون «دقیقاً منظورتان چیست؟» یا «آیا می‌شود منظور خود را واضح‌تر بیان کنید؟» به او کمک کنید که شرح بیشتری در خصوص حرفهایش به شما بدهد.

در اینجا یکی از مهم‌ترین قواعد ارتباط کلامی را متذکر می‌شویم: فردی که سؤالاتی را می‌پرسد، بر روند گفتگو احاطه و کنترل دارد.

فردی که در حال پاسخ دادن به سؤالات است، توسط فردی کنترل می‌شود که آن‌ها را مطرح می‌کند. وقتی فرد گوینده در حال پاسخگویی به سؤال مطرح شده است، در واقع ۱۰۰ درصد توجه و تمرکزش معطوف آن چیزی است که دارد می‌گوید؛ در این حال او نمی‌تواند به چیزی دیگر فکر کند. به این ترتیب، کاملاً تحت کنترل فردی است که سؤالی را می‌پرسد.

ترفند و لِم مجذوب کردن فردی با این تکنیک، همانا پرسیدن سؤالاتی حساب شده و فکورانه است. تمام افراد مسلط به فن بیان و ایجاد ارتباط کلامی، این تکنیک را به خوبی می‌دانند و در مواقع لازم از آن استفاده می‌کنند.

۴. حرفهای آن شخص را به بیان دیگر به زبان آورید:این کار نشان دهنده‌ی دقت و توجه شما در گوش‌دادن به حرفهای اوست و به وی می‌فهماند که تمام توجه‌تان به او و حرفهایش است و نه کسی یا جایی دیگر. به این ترتیب، آن شخص می‌تواند فوراً بازخورد حرفهایش را متوجه شود.

وقتی فردی حرفش تمام می‌شود، شما چند لحظه مکث می‌کنید و بعد مثلاً می‌پرسید: «پس، شما این کار را کردید و بعد آن اتفاق افتاد، و سپس تصمیم گرفتید که آن کار را انجام دهید. درست فهمیدم؟»

فقط وقتی که آن فرد تأیید می‌کند که شما درست متوجه منظورش شده‌اید، شما ـ خواه با پرسیدن یک سؤال دیگر یا توضیح بیشتر آنچه او گفته است ـ به صحبت خود ادامه می‌دهید.

چرا زن‌ها شنونده‌های خوبی هستند؟

به طور کلی، زن‌ها همیشه شنونده‌های فوق‌العاده خوبی بوده و هستند. طبق تصاویر مربوط به ام‌آرآی (MRI) و اسکن‌هایی از مغز، وقتی زنی به ارتباط کلامی و گفتگو می‌پردازد تمام هفت مرکز مغزش درگیر و فعال می‌شود. اما در مردها، فقط دو مرکز فعال می‌گردد.

مردها اغلب بدون تمرکز کامل و در حالی که عمده توجه‌شان جای دیگری است، به خصوص اگر تلویزیون روشن باشد، به حرف زن‌ها گوش می‌دهند. علت آن است که مردها نمی‌توانند به طور همزمان دو کار را با هم انجام دهند! مثلاً آن‌ها قادر نیستند که همزمان هم تلویزیون تماشا کنند و هم به حرفهای شخص دیگر گوش دهند؛ کاری که زن‌ها به سادگی و بسیار راحت‌تر قادر به انجامش هستند. مردها، به طور همزمان فقط می‌توانند یک داده و ورودی حسی را پردازش کرده و تأثیرات حسی آن را در مغز خود ثبت و ضبط کنند.

بدترین تقصیر و گناهی که یک مرد می‌تواند در زندگی خود با زنی مرتکب شود، این است که وقتی آن زن در حال صحبت است به حرفهایش گوش ندهد یا توجهی به آن‌ها نشان ندهد. هر مردی شنیده که زنی با گله و شکایت و همراه با عصبانیت گفته است: «تو در حال گوش‌دادن به حرفهای من نیستی!»

در چنین مواقعی، پاسخ طرف مقابل ـ که یک مرد است و احتمالاً شوهر آن زن ـ این است که فوراً بگوید: «چرا من دارم به حرفهای تو گوش می‌دهم.»

سپس آن زن با عصبانیت و تحکم بیشتر، دست به سینه جلوی شما می‌ایستد و برای اثبات حرف خویش می‌پرسد: «بسیار خوب، پس با این حساب، بگو که همین الان من چه گفتم؟»

فقط در صورتی که مرد بتواند آنچه زن گفته است را به زبان آورد و جملات او را با دقت تکرار کند، زن مطمئن می‌شود که آن مرد واقعاً در حال گوش‌دادن به حرفهایش بوده است.

اگر شما می‌خواهید فردی باشید که کاملاً در مجذوب کردن دیگران موفق است، باید یاد بگیرید که بر تکنیک‌های گوش‌دادن مسلط شوید ـ به خصوص اگر شما یک مرد هستید. گسترش و افزایش این مهارت کلیدی و مهم، در ابتدا کمی سخت به نظر می‌رسد و نیاز به ممارست و تمرین دارد. اما به مرور آسان می‌شود و به طور خودکار صورت می‌گیرد.

گوش‌دادن با یک تفاوت

گوش‌دادن مؤثر، به معنای گوش‌دادن با یک تفاوت است. این نوع گوش‌دادن از نوع «گوش‌هایت را به من قرض بده تا برایت یک داستان تعریف کنم.» نیست؛ بلکه، به صورت متقاعد کردن افرادی است که با آنان در حال صحبت هستید.

رون[1] در حال مجذوب کردن دیگران از طریق گوش‌دادن به حرفهای آنان

زمانی را به خاطر می‌آورم که در حال نگاه کردن به یکی از اقوامم بودم که در یک مهمانی میزبان بود. او داشت با شور و حرارت زیادی با

1- Ron

فردی که من نمی‌شناختم، صحبت می‌کرد. وقتی آن مهمـان مـا را تـرک کرد و رفت، خانم میزبان به سوی مـن آمـد و گفـت: «آیـا راجـر پیـت را می‌شناسی؟ منظورم همان مرد خوش سر و زبانی اسـت کـه داشـتم بـا او گپ می‌زدم.» پاسخ دادم: «نه، او را نشناختم.»

میزبان گفت: «او یکی از خوش‌صحبت‌ترین افـرادی اسـت کـه تـا بـه حال دیده‌ام. او بسیار خـونگرم و معاشـرتی اسـت. خیلـی شـمرده و رسـا سخن می‌گوید و طرف مقابل را سر ذوق می‌آورد. تـو بایـد بـا او معاشـرت کنی تا بفهمی چه می‌گویم.»

من در دل خندیدم و حرفهای میزبان، را به مسخره گرفتم: «یک فرد بسیار خونگرم و اهل معاشرت، که شمرده و رسا سخن مـی‌گویـد و طـرف مقابل را سر ذوق می‌آورد.» تا جایی که یادم می‌آمـد، در مـدتی کـه او را نگاه می‌کردم، به نظر نمی‌رسید که صرفاً بیش از یک کلمه یا حداکثر دو، سه کلمه گفته باشد! اما عجیب این بود که میزبان او را با ویژگی فـوق بـه من معرفی کرد. کمی فکر کردم، به این نتیجـه رسـیدم کـه او شـنونده‌ی بسیار خوبی است و با همین روش ساده توانسته که میزبان خود را کـاملاً مجذوب و شیفته‌ی خود کند و به عنوان یک فرد خـوش‌برخـورد، خـوش سخن و معاشـرتی بـه دیگـران معرفـی شـود. در آن لحظـه بـه یـاد ایـن ضرب‌المثل معروف افتادم:

«مستمع، صاحب سخن را بر سر ذوق آورد.»

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

این تکنیک‌های مؤثر گوش دادن را به طور همزمان امتحان کنید ـ گوش دادن، کمی سکوت و مکث کردن، پرسیدن سؤالات با ربط و فکورانه، و بیان کردن صحبت‌های گوینده به زبان خودتان. این کار را با تمرین گوش دادن همراه با توجه و دقت ـ در خانه یا محل کار ـ آغاز کنید. هیچ تلاشی و اصراری برای قطع کردن حرفهای طرف مقابل نداشته باشید. صرفاً با دقت به هر کلمه‌ی طرف مقابل گوش دهید.

با به‌کارگیری این تکنیک‌های مختلف، به تمرین کنترل و هدایت کردن روند گفتگو بپردازید. با پرسیدن چند سؤال و دقیق گوش دادن به جواب‌ها، پی‌خواهید برد که دیگر می‌توانید فقط ظرف چند دقیقه ـ و نه طی چند هفته گفتگوی تمام وقت و مداوم ـ به صورت عمیق‌تر

فصل ششم
روش برخورد با یک زن

مردها و زن‌ها از جهات مختلف با یکدیگر تفاوت دارند و این تفاوت صرفاً ظاهری و فیزیکی نیست.

یکی از مهم‌ترین کاربردهای کشش و جاذبه، همانا حساس و خوش‌برخورد بودن نسبت به زنان است. زن‌ها مردهایی را می‌پسندند که خوش‌برخورد و اهل معاشرت هستند. آنان از بودن در کنار چنین مردی و زندگی با او، احساس آرامش و نشاط خواهند کرد.

از این رو برای اینکه مورد علاقه‌ی زن دلخواه زندگی‌تان باشید و او را مجذوب خود کنید، باید درک کنید که او چگونه فکر می‌کند و چه احساسی در درون خود دارد. اگر می‌خواهید زن مورد علاقه‌تان شما را دوست داشته باشد و در کنارتان احساس آرامش و امنیت خاطر کند، باید حرفهایی بزنید و کارهایی انجام دهید که از لحاظ عاطفی و احساسی او را تحت‌تأثیر قرار دهد.

منبع و منشاء اصلی ارزش فردی و عزت‌نفس اکثر زن‌ها از کیفیت ارتباط‌هایشان با افراد مهمی که در زندگی‌شان هستند، نشأت می‌گیرد.

آنان حتی بیش از مردها به این موضوع فکر می‌کنند که دیگران چه نظر و فکری در خصوص آنان دارند و چگونه با آن‌ها رفتار می‌کنند. زن‌ها حتی بیش از مردها بر وضعیت ظاهری افراد و نوع برخوردشان در روابط تاکید دارند.

سه نیاز عمیق هر زن

مهم‌ترین و نیرومندترین نیازهای عاطفی و احساسی اکثر زن‌ها عبارتند از:

محبت، توجه و احترام. آنان دیگران را به واسطه‌ی میزان توجه و اهمیتی که دریافت می‌کنند، مورد ارزیابی و قضاوت قرار می‌دهند. معیار زن‌ها برای ارزیابی خودشان نیز اعتمادبه‌نفس و کفایت خودشان است. آنان این قابلیت را دارند که ورای ظاهر افراد را ببینند و ضمن صحبت با یک نفر، قلب او را نیز مشاهده کنند و تا حدود زیادی پی به ماهیت واقعی‌اش ببرند.

روش برخورد با یک زن و تحت‌تأثیر قرار دادن او، این است که در هنگام گفتگو و ایجاد ارتباط کلامی با وی صددرصد و با تمرکز کامل به حرفهایش ـ بدون قطع کردن رشته کلامش یا متوقف نمودن روند گفتگو ـ گوش دهید. شیوه‌ی گفتگو با یکدیگر را باید از دو جوان عاشق و دلداده آموخت که رو در روی یکدیگر نشسته‌اند و ضمن گوش‌دادن کامل و همراه با تمرکز صددرصد، فقط به همدیگر چشم می‌دوزند و از هر کس یا چیز دیگری غافل می‌شوند.

کمتر حرف بزنید و بیشتر گوش دهید

یک خانم هنرپیشه‌ی نمایش‌های کمدی زمانی گفت: «من خیلی دوست دارم که نزد درمان‌گر خود بروم. من عادت دارم که بی‌وقفه، همچون مردی که در اولین جلسه‌ی نامزدی‌اش بدون مکث حرف می‌زند، به مدت یک ساعت در مورد خودم حرف بزنم.» این موضوع کاملاً درست است.

شما نیز دفعه‌ی بعد که نزد زن مورد علاقه‌تان هستید که برایتان اهمیت و ارزش دارد، به جای اینکه وسوسه شوید تا مدام راجع به خودتان صحبت کنید، پای صحبت و درددل او بنشینید. از او سؤالاتی در خصوص خودش و روزی که سپری کرده، بپرسید، از افکار و نگرانی‌هایش آگاه شوید، دل مشغولی‌هایش را بدانید، و بی‌هیچ حرفی در سکوت کامل و بادقت زیاد به پاسخ‌هایش گوش دهید. آن‌گاه درخواهید یافت که او شما را مردی خوش‌برخورد، معاشرتی، و دوست‌داشتنی خواهد دانست.

تحت‌تأثیر قرار دادن یا تحت‌تأثیر قرار گرفتن؟

وقتی با شخصی هستید که می‌خواهید او را مجذوب خود کنید، به جای صحبت کردن راجع به خودتان و تلاش برای تحت‌تأثیر قرار دادن او، خودتان تحت‌تأثیر او قرار بگیرید. از او سؤالاتی بپرسید و در خصوص امیدها، آرزوها، نگرانی‌ها، اهداف و خواسته‌هایش از وی سؤال کنید. با او چنان با تمرکز صحبت کنید و به حرفهایش گوش دهید که گویی او خوش‌برخوردترین و دوست‌داشتنی‌ترین فردی است که تا به حال دیده‌اید.

هرچه بیشتر تحت تأثیر آن شخص، افکار و عقاید و همچنین شخصیت‌اش قرار بگیرید، او بیشتر تحت‌تأثیر شما قرار خواهد گرفت و شما را مردی کاملاً خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی خواهد دانست. به این ترتیب، مجذوب و شیفته‌ی شما خواهد شد.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دختر مورد علاقه‌ی خود را برای ازدواج انتخاب کرده و تصور کنید که او خوش‌برخوردترین، بامحبت‌ترین و جذاب‌ترین دختری است که تا به حال ملاقات کرده‌اید. در نهایت ادب و احترام با او رفتار کنید. با دقت و تمرکز کامل به حرفهایش گوش دهید. از او سوالاتی بپرسید و با دقت به جواب‌هایش گوش کنید. ببینید که چه مدت می‌توانید با رفتارتان او را ترغیب کنید که بی‌وقفه حرف بزند یا در مورد شما صحبت کند.

دفعه‌ی بعد که با دختر مورد علاقه‌تان دیدار می‌کنید، مهارت‌های مربوط به پذیرش، قدردانی و تأیید را تمرین کنید. از او در خصوص کار و زندگی شخصی‌اش بپرسید، و چیزی که شما را تحت‌تأثیر قرار دهد یا حتی شما را به حیرت بیندازد، در افکار و رفتارهایش بیابید. نکته‌ی جالب و تعجب‌آور این قبیل رفتارها آن است که هرچه بیشتر به تمرین‌شان بپردازید، به نکته‌های جالب‌تر و جذاب‌تری در طرف مقابل پی خواهید برد. و به این ترتیب، او نیز به شما به عنوان فردی خاص و دوست‌داشتنی فکر خواهد کرد.

فصل هفتم
روش برخورد با یک مرد

سه گروه مرد وجود دارد: عاشقان علم و اندیشه، عاشقان شهرت و افتخار، عاشقان پول و ثروت.

افلاطون

بنا به تجربه، زن‌ها اغلب نسبت به مردی که سعی می‌کند مهربان، خونگرم و خوش‌زبان باشد مشکوک و بدبین هستند. زیرا حدس می‌زنند که چنین مردهایی ممکن است انگیزه‌های دیگری از این رفتار داشته باشند. اما از دیگر سو، مردها راحت‌تر و بیشتر جذب چنین رفتارهایی می‌شوند.

مردها بیشترین حس ارزش و اهمیت خود را از موفقیت، درجه یا رتبه‌ی اجتماعی و شغلی، و همچنین احترام دیدن از سوی افرادی که در زندگی‌شان نقش کلیدی دارند و به آنان نزدیک‌اند، به دست می‌آورند. مردها باید انگیزه داشته باشند تا برای خود و خانواده‌شان تلاش کنند و به دنبال نان باشند. این امر برای تصویر ذهنی و هویت آنان، مهم و ضروری است. برخی از مردها هیچ‌گاه به استراحت نمی‌پردازند و دست از

کار نمی‌کشند. بدون اهمیت این موضوع که در زندگی چه چیزهایی را فراهم کرده و به دست آورده‌اند، آنان همواره احساس ناامنی و نگرانی می‌کنند. احساس آنان طوری است که گویی همچنان باید بیشتر و بیشتر زحمت بکشند و چیزهایی را در زندگی کسب کنند. آن‌ها شرایط کنونی خود را کافی نمی‌دانند.

مردها احساسی را در درون خود دارند که روان‌شناسان آن را «بی‌اعتمادی و نگرانی از موقعیت کنونی» می‌نامند. بسیاری از آنان این ترس پنهان و ناگفته را در درون خود دارند که هر آنچه انجام داده و به دست آورده‌اند، در هر لحظه ممکن است از دست بدهند. آنان صرف‌نظر از تمام آنچه در گذشته کسب کرده‌اند، باید همواره چیزهای بیشتر و بیشتری به دست آورند.

کلید و راه حل جذب کردن یک مرد آسان است. از او سؤالاتی بپرسید و بعد بابت جواب‌هایی که داده، او را تشویق کنید. او را برای انجام کارها و موفقیت‌هایش، تحسین نمایید. از آنچه انجام داده یا در حال انجامش است، تقدیر کنید و تحت‌تأثیر قرار بگیرید. به این ترتیب، او تحت‌تأثیر شما قرار می‌گیرد و شما را فردی مهربان و دوست‌داشتنی خواهد دانست.

تقدیر برایان از کسب موفقیت‌ها

هنگامی که پسرم «مایکل» تقریباً پنج ساله بود، روزی با چهره‌ای شاد و بشاش از مهد کودک به خانه برگشت. من از او پرسیدم: «امروز مهد چطور بود؟»

پسرم خندید و جواب داد: «امروز خانم معلم گفت که واقعاً به من افتخار می‌کند.»

با شنیدن این حرف، من فوراً پی بردم که خانم معلم به نکته‌ی عاطفی مهمی در مایکل پی برده و من نیز باید این موضوع را مد نظر قرار دهم. از آن روز به بعد، من همواره به فرزندانم گفته‌ام: «من واقعاً به شما افتخار می‌کنم.» هر بار که آنان کار خوب و باارزشی انجام می‌دهند، من چنین جمله‌ای را می‌گویم. هر بار که این قبیل جملات را به آنان می‌گویم، می‌بینم که چطور برق شادی و رضایت در چشمان مهربان‌شان مشاهده می‌شود و با داشتن حس ارزش فردی، عزت‌نفس آنان افزایش می‌یابد.

من به عنوان یک سخنران حرفه‌ای و پرکار، هر سال با هزاران نفر دیدار و ملاقات می‌کنم. هرگاه شخصی با من در خصوص کاری که انجام داده و موفقیتی که به دست آورده، صحبت می‌کند به او چنین جمله‌ای می‌گویم: «تو باید بابت این کار خود، به خودت افتخار کنی.» مردها ـ به ویژه ـ وقتی کسی که برایشان محترم است و برایش ارزش زیادی قائلند، به آنان چنین جمله‌هایی می‌گوید عمیقاً تحت‌تأثیر قرار می‌گیرند. این قبیل جملات و حرفها، به آنان انگیزه‌های بسیار زیادی می‌دهد و به عنوان عاملی محرک و مشوق عمل می‌کند.

آنچه مردها نیاز دارند

مردها وقتی احساس خوبی در خود می‌کنند و مجذوب کسی می‌شوند که آن فرد، آنان را توانمند و موفق بداند و از این بابت آنان را مورد قدردانی و تحسین قرار دهد.

وقتی همسرتان با مهربانی به شما لبخند می‌زند، به واقع باعث شادی و رضایت‌خاطر شما می‌شود، عزت‌نفس‌تان را افزایش می‌دهد، و سبب می‌شود که بیشتر احساس امنیت و آرامش‌خاطر کنید. هر گونه جمله‌ای برای تکریم، تأیید، یا تحسین همسرتان به علت کارهایی که انجام داده است، باعث قوت قلب و گرم شدن وجود او شده و سبب می‌شود که او شما را فردی مهربان و باهوش بداند.

وقتی زنی تمام توجه خود را معطوف مردی می‌کند که در حال صحبت در خصوص کار خود و شرح جزئیات آن است، و با تمرین کردن تمامی مهارت‌های گوش‌دادن که در این کتاب یاد گرفته است، در واقع باعث خواهد شد که آن مرد او را بسیار گیرا و مهربان بداند و مجذوب وی گردد.

اغلب اوقات شما زنی معمولی را می‌بینید که همسر مردی خوش‌تیپ و موفق است و در دل می‌گویید: «متحیرم که چرا او چنین زنی را انتخاب کرده است؟ آن مرد چه چیزی در وجود آن زن می‌بیند؟» پاسخ این است: «همان چیزی که آن زن در وجود آن مرد می‌بیند!» وقتی زنی به چشم‌های مردی نگاه می‌کند و در آن‌ها مردی باارزش و مهم می‌بیند، آن مرد او را زنی دوست‌داشتنی و جذاب می‌یابد و کاملاً مجذوبش می‌شود.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

پس از انتخاب مرد دلخواه و مورد علاقه‌ی زندگی خود، از او سوال ساده‌ای بپرسید؛ سوالی همچون: «اوضاع و احوال در محل کار چطور است؟» وقتی او در حال پاسخ دادن است، به دقت به حرفهایش گوش دهید؛ گویی که پاسخ او برایتان بسیار جالب است و ذهن شما را کاملاً درگیر کرده است.

وقتی هیجان کلامش کاهش می‌یابد یا صحبت‌اش تمام می‌شود ـ که با این روش می‌خواهد بداند که آیا واقعاً به حرفهایش علاقمندید یا نه ـ یک سوال دیگر نظیر یکی از سوال‌های زیر از او بپرسید: «آن‌گاه چه اتفاقی افتاد؟» یا «بعد چه کردید (چه گفتید)؟» او با شنیدن این سوال، فوراً صحبت خود را از سر می‌گیرد و ادامه می‌دهد. همین سوال، به شما فرصت بیشتری برای گوش دادن و تقدیر از کارها و موفقیت‌های وی خواهد داد.

فصل هشتم
مجذوب کردن از درون به بیرون و از بیرون به درون

قاعده‌ی اساسی و مهم دوره‌ی مشاهیر: اهمیتی ندارد که شما کیستید، فقط مهم است که دیگران چگونه راجع به شما فکر می‌کنند.

لنس مورو

اکنون که اصول اساسی مجذوب کردن دیگران و تحت‌تأثیر قرار دادن آنان در یک سطح عاطفی و هیجانی عمیق را می‌دانید، اجازه دهید به دلایل مؤثر بودن جاذبه و کشش نگاهی بیندازیم تا به این ترتیب شما بهتر بتوانید به تمرین تکنیک‌های این کتاب بپردازید.

در تئاتر، دو رویکرد و سبک اصلی برای ایفای نقش وجود دارد:

رویکرد آمریکایی، که اشاره به سبک «از درون به بیرون»[1] دارد، و رویکرد اروپایی، که سبک «از بیرون به درون»[2] است. با استفاده از روش و سبک آمریکایی، بازیگران کار خلق یک شخصیت و کاراکتر موجود در یک نمایش را از دیدگاه روان‌شناختی آغاز می‌کنند. آنان به جستجوی

1- Inside out
2- Outside in

ویژگی‌های فردی موجود در درون خویش می‌پردازند که مشابه ویژگی‌های کاراکتر موجود در نمایش است. با به کارگیری این وجوه تشابه، بازیگران لایه‌به‌لایه تمامی گرایش‌ها و رفتارهای آن شخصیت را خلق می‌کنند تا در نهایت موفق شوند آن را به طور واقعی بروز دهند و نمایش دهند. (یک ایراد و نقطه ضعف این روش: بازیگران وادار می‌شوند که زمان بسیار زیادی را صرف متقاُعد کردن خودشان کنند، آن هم در شرایطی که هیچ تضمینی وجود ندارد بتوانند دیگران را متقاعد کنند.)

در زندگی واقعی و غیر تئاتری و برای بهبود خودمان، موارد مشابه بسیاری از درون به بیرون وجود دارد: ما ترغیب می‌شویم که به درون خود رجوع کنیم تا به علت و منشاء اصلی رفتارهایمان پی ببریم و درک کنیم که چرا برخی کارها را انجام می‌دهیم و بعضی حرفها را می‌زنیم. باور کلی این است که با تغییر افکار درونی و طرز فکرمان، ما می‌توانیم اعمال و رفتار خود را ـ که در واقع بروز بیرونی افکارمان است ـ تغییر دهیم. گاهی اوقات این روش مؤثر واقع می‌شود و گاهی وقت‌ها مؤثر واقع نمی‌شود.

رویکرد آمریکایی

به هنگام خلق یک شخصیت و کاراکتر با استفاده از رویکرد اروپایی، بازیگران کار را با ایجاد رفتارهای بیرونی کاراکترهایی که بازی خواهند کرد، آغاز می‌کنند. آنان ابتدا شیوه‌ی راه رفتن، حرف زدن، و رفتارکردن کاراکترها را در ذهن خود مجسم می‌کنند. سپس بازیگر به درون خویش می‌رود و ـ لایه‌به‌لایه ـ دلایل روان‌شناختی رفتارهای فردی که به ایفای نقش او می‌پردازد، را بسط و گسترش می‌دهد.

این ابزار و روش، در عرصه‌ی بهبود خود نیز به کارگرفته می‌شود. با تغییر رفتارهای بیرونی، ما می‌توانیم بر آنچه دیگران احساس می‌کنند و همچنین بر آنچه خودمان در درون خود حس می‌کنیم، تأثیر بگذاریم. برای مثال، اگر شما طوری رفتار کنید که گویی شاد یا پرشور و حال هستید، احتمالاً دیگران را متقاعد خواهید کرد که شما فردی شاد یا پرشور و حال هستید. اما در عین حال، مزیت دیگرش نیز آن است که کم‌کم این احساس به خودتان نیز تلقین می‌شود و به تدریج در درون خود نیز احساس شاد و پرشور بودن خواهید کرد.

این کتاب به عنوان یک کتاب «از بیرون به درون» و براساس چنین رویکردی نوشته شده است. در آن، ما به این موضوع می‌پردازیم که شما چگونه می‌توانید رفتار بیرونی و ظاهری خود را با به کارگیری مهارت‌های خاص و گسترش آن‌ها ـ مهارت‌هایی که به شما امکان کنترل تصویری از خودتان را می‌دهد که می‌خواهید دیگران از شما ببینند ـ تغییر دهید. ما این امکان را فراهم می‌کنیم که نیروها و دینامیک‌های درونی‌تان از شما مراقبت و محافظت کنند.

نظر رون در خصوص یک تغییر و تحول غیر منتظره

یکی از اقوام ما (اجازه دهید او را با نامِ مستعار میریام بنامیم) روزی نزدمان آمد تا بابت عصبانیت چند شب قبل ـ که در یک مهمانی دور هم بودیم ـ از ما عذرخواهی کند. او دیگر به خاطر تغییر خلق و خوی ناگهانی‌اش شهره‌ی همه‌ی فامیل بود؛ به یکباره از کوره در می‌رفت و مثل یک کوه آتشفشان می‌شد. او ضمن صحبت‌هایش، مبنی بر اینکه این تغییر رفتار دست خودش نیست و ناخودآگاه صورت می‌گیرد، اشاره کرد

که هفت سال است نزد یک روان‌پزشک می‌رود و تحت درمان وی قرار دارد. همسرم «نیکی» با تعجب گفت: «هفت سال! هفت سال زمان کمی نیست. پس چطور شما هیچ تغییری نکرده‌اید؟!»

من پرسیدم: «آیا پس از هفت سال، هنوز هم برای پول خود ارزشی قایل نیستید؟» این حرف من باعث شد که همسرم با نگاهی سرد و سرزنش‌آمیز به من خیره شود.

خانم میریام چند لحظه‌ای به فکر فرو رفت و بعد گفت: «خب، بله و نه. من درک می‌کنم که چرا چنین رفتاری را انجام می‌دهم، اما هنوز هم واقعاً قادر به کنترل خودم نیستم. اگر بهبود یابم و رفتارم تغییر کند، ارزش این را دارد که این همه وقت و پول را صرف کنم.»

در آن لحظات به نظر می‌رسید که او کاملاً مأیوس و مغلوب شده است. «نیکی» پرسید: «آیا تا به حال در مورد عوض کردن روان‌پزشک خود و رفتن پیش یک درمان‌گر دیگر فکر نکرده‌ای؟ ما روان‌پزشکی را می‌شناسیم که متخصص مشکلات رفتاری است و روش خاصی در این خصوص دارد. آیا مایلی که با او مشاوره‌ای داشته باشی؟ شاید او بتواند به تو کمک کند و برایت مؤثر باشد.»

خانم میریام چند لحظه‌ای ساکت بود و حرفی نمی‌زد. سپس گفت: «بدم نمی‌آید.» بعد آهی کشید و ادامه داد: «دیگر چیزی ندارم که از دست بدهم. لطفاً شماره تلفن‌اش را به من بدهید.»

پس از آن، مدت‌ها بود که دیگر هیچ خبری از او نداشتیم. تا اینکه یک روز عصر تلفن کرد. من گوشی را برداشتم.

- «سلام آقای رون، میریام هستم.»

- «سلام خانم میریام. حال شما چطور است؟»

- «ممنون. بد نیستم.»
- «آیا پیش آن روان‌پزشک رفتید؟ آیا اصلاً به او تلفن کردید؟»
- «بله. با او تماس گرفتم. الان چند هفته‌ای است که پیش ایشان می‌روم و تفاوت بسیار زیادی با گذشته پیدا کرده‌ام. نکته‌ی جالب این است که او واقعاً مرا بابت رفتارهایم زیاد سرزنش نمی‌کند؛ بیشتر تمرکز و توجه‌اش معطوف این است که من چطور می‌توانم رفتاری متفاوت داشته باشم.»

دو ماه بعد، در یک مهمانی شام خانم میریام را دیدیم. او درست می‌گفت. تغییر رفتارش باور نکردنی و جالب بود. حالا دیگر همنشینی و مصاحبت با او آرامش‌بخش بود و نه رنج‌آور و آزاردهنده.

وقتی با او در خصوص تغیر رفتارش به صحبت پرداختیم، گفت: «صرف‌نظر از اینکه در درونم چه می‌گذرد، صرفاً موضوع این نیست که من حالا می‌توانم رفتارم را کنترل کنم. بلکه این مهم است که دیگر همچون گذشته ناآرام و مضطرب نیستم. من یاد گرفته‌ام که تغییر رفتارم باعث کاهش عصبانیت و اضطرابم می‌شود.

تمرکز کردن روی رفتار

ماجرای خانم میریام در واقع تأثیری بر تفاوت بین روش «از درون به بیرون» و «از بیرون به درون» است که در زندگی روزمره و معمول به کار گرفته می‌شود. این یک واقعیت است: صرفاً دانستن اینکه «چرا» بعضی کارها را انجام می‌دهید، به طور خودکار و اتوماتیک به معنای این نیست که می‌دانید «چگونه» آن کارها و رفتارها را تغییر دهید. اگر واقعاً خواهان تغییر و تحول در خود و رفتارتان هستید، کمتر نگران علت باشید و به

«چرا» فکر کنید و بیشتر روی «چگونه» تمرکز نمایید. اغلب اوقات برای ما تغییر کردن از بیرون، بسیار سریع‌تر و آسان‌تر از تغییر کردن از درون است.

رفتار همه چیز است

صرف‌نظر از اینکه در ذهن و مغز شما چه می‌گذرد و بدون اهمیت آن، آنچه در نهایت مورد ارزیابی و سنجش دیگران قرار می‌گیرد در واقع رفتار شماست. اگر طوری رفتار کنید که گویی از طرف مقابل متنفرید، آن‌گاه نسبت به او تنفر پیدا می‌کنید. اگر طوری رفتار کنید که گویی او را دوست دارید، آن‌گاه دوستدارش می‌شوید. اگر رفتارتان طوری باشد که گویی به او اهمیت می‌دهید، آن‌گاه او برایتان ارزش و اهمیت پیدا می‌کند. تغییر رفتارهای ما از درون، در نهایت باعث تغییر رفتارهای بیرونی ما خواهد شد.

صرف‌نظر از اینکه طرح و برنامه‌های ذهنی و درونی ما چیست، افراد براساس اینکه ما چگونه رفتار می‌کنیم از ما ذهنیت پیدا می‌کنند و نسبت به ما واکنش نشان می‌دهند.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

زیاد نگران تغییر افکار یا احساسات درونی خود نشوید، زیرا بروز هرگونه بهبود در رفتارتان و رسیدن به نتایج دلخواه، نیاز به زمان زیاد دارد. در عوض، دقیقاً طوری فکر کنید که گویی قبلاً نیز همیشه فردی خوش‌برخورد و پرجاذبه بوده‌اید. یک تصویر ذهنی از خودتان خلق کنید که کاملاً نشان از خوش‌برخورد و پرجاذبه بودن شما در درون‌تان دارد و بعد، برطبق آن، رفتارهای بیرونی خود را نیز در همان راستا هدایت کنید و همچون یک فرد کاملاً خوش‌رو و معاشرتی رفتار نمایید.

کسی را در نظر بگیرید که حس می‌کنید همواره خوش‌برخورد و محبوب بوده است و ببینید که آن شخص چگونه با دیگران گفتگو و رفتار می‌کند. سعی کنید که به هنگام مواجهه و صحبت با دیگران، رفتارهایی مشابه او را از خود بروز دهید.

فصل نهم
قدرتِ توجه و تمرکز

دوستان ما، جذابیت و کششی که در صحبت‌های ما می‌یابند را بیش از صحبت‌های خودشان می‌دانند و ترجیح می‌دهند که بیشتر از شنیدن حرفهای دوستان خود لذت ببرند.

فولک گرویل

در اینجا ماجرا و سناریویی است که مطمئنم برای اکثر افراد آشنا به نظر می‌رسد، به خصوص هنگام صرف صبحانه یا شام. این سناریو به صورت دیالوگ زیر است:

زن: «تو در حال گوش‌دادن به حرفهای من نیستی!»
مرد: «این طور نیست. من دارم به حرفهای تو گوش می‌دهم»
زن: «نه، حواس تو جای دیگری است.»
مرد: «به تو می‌گویم که دارم به حرفهای تو گوش می‌دهم.»
زن: «من می‌گویم که تو به حرفهای من گوش نمی‌دهی.»

مرد: «گفتم که دارم به حرفهای تو گوش می‌دهم. من می‌توانم هر کلمه و حرف مزخرفی که گفتی را دقیقاً تکرار کنم!»

زن: «من کلمه و حرف مزخرفی نزدم که بخواهی تکرارش کنی. همین نشان می‌دهد که تو به حرفهای من گوش نمی‌دادی!»

آنچه زن به شوهرش می‌گوید به واقع این است که اگرچه مرد می‌تواند صددرصد حرفهای همسرش را به خاطر آورد و بازگو کند، اما در متقاعد کردنش به اینکه تمام توجه و تمرکزش با اوست و حواس‌اش جای دیگری نیست، موفق نمی‌شود.

توجه و تمرکز کامل

تحت‌تأثیر قرار دادن و جذب کردن دیگران، مستلزم توجه و تمرکز کامل است ـ به خصوص در هنگام گوش‌دادن. وقتی شما در جمع شنوندگان یک سخنران هستید، به خاطر آوردن آنچه او می‌گوید فقط بخشی از رویکرد گوش‌دادن است. اگر رفتارتان طوری باشد که به نظر برسد دارید می‌گویید: «من زیاد به خودم زحمت نمی‌دهم که در قبال حرفهای شما واکنش نشان دهم ـ اگر رفتارتان اصلاً به گونه‌ای نیست که تأییدی برای او باشد که در حال گوش‌دادن به حرفهایش هستید ـ آن‌گاه شنونده‌ای بد و بی‌توجه محسوب می‌شوید. اگر هیچ‌گونه علامت و نشانه‌ای از سوی شما بروز نکند که بر این موضوع اشاره داشته باشد که دارید با دقت و توجه به حرفهایش گوش می‌دهید... پس دلیل این امر است که در حال گوش‌دادن نیستید!

روابط خوب، خواه اجتماعی باشد و خواه شغلی، برپایه‌ی بسیاری از ویژگی‌ها و خصیصه‌ها بنا می‌شود، اما در این میان هیچ چیزی تا این حد اهمیت ندارد که طرف مقابل فکر کند شما شنونده‌ای همدل و دلسوز

هستید. هرچه شما شنونده‌ی بهتری باشید، در هر رابطه‌ای ارزش و اهمیت بیشتری خواهید داشت. اما ما از کجا بدانیم که آیا کسی با توجه و تمرکز کامل در حال گوش‌دادن به حرفهای ماست یا خیر؟

شما کاری را انجام می‌دهید که شنونده‌های خوب انجام می‌دهند ـ شما به طرق مختلف این علامت و نشانه را به طرف مقابل منتقل می‌کنید که در حال گوش‌دادن به حرفهای او هستید. رفتار و زبان بدن شما باید بگوید: «من کاملاً روی آنچه دارای می‌گویی، تمرکز دارم و با دقت به حرفهایت گوش می‌دهم؛ هر کلمه‌ای که بیان می‌کنی، برای من اهمیت بسیار زیادی دارد.»

افرادی که این علامت و نشانه را می‌فرستند، اصطلاحاً «شنوندگان دقیق» نامیده می‌شوند. افرادی که چنین نیستند را در اصطلاح «شنوندگان بی‌توجه» می‌نامند.

تصدیق و دلگرم کردن

ما این اشارات و علامت‌ها را به عنوان «تصدیق‌ها و دلگرمی» در هنگام گوش‌دادن به حرف طرف مقابل معرفی می‌کنیم. شنونده‌های دقیق و با تمرکز، از آن‌ها برای تصدیق حرفهای طرف مقابل، قدردانی از حضور وی، و اطمینان دادن به او ـ که کاملاً با توجه و دقت به حرفهایش گوش می‌دهند و حواس‌شان جای دیگر نیست ـ استفاده می‌کنند. شنونده‌های دقیق می‌دانند که با دقت گوش‌دادن به حرفهای طرف مقابل باعث می‌شود که او در خود احساس خاص و خوبی پیدا کرده و حس کند که باارزش و اهمیت است. هرچه این اشارات و علامت‌ها را بیشتر تمرین کنید، بیشتر اهل معاشرت و گفتگو جلوه خواهید کرد. یادتان باشد که «مستمع خوب، صاحب سخن را بر سر ذوق آورد.»

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه‌ی بعد که در حال صحبت و گفتگو با کسی هستید، تلاش ویژه‌ای برای تصدیق کردن حرفهای او و اطمینان دادن از اینکه با دقت و تمرکز به حرفهایش گوش می‌دهید ـ انجام دهید. به این ترتیب او پی می‌برد که شما کاملاً درگیر و مشغول آنچه می‌گوید، هستید. روی حرفهای او دقیقاً تمرکز کنید. طوری رفتار نمایید که گویی این آخرین باری است که او را می‌بینید. یاد بگیرید که چگونه علامت و نشانه‌ی خود را ـ مبنی بر اینکه فقط به او توجه دارید ـ به وی منتقل کنید.

فصل دهم
اولین علامت: ارتباط بصری

مقدار کمی دیالوگ و گفتگوی دو طرفه، ارزش بسیار بیشتری از مقدار زیادی مونولوگ و تک‌گویی یک جانبه دارد.

گمنام

از کجا و چگونه متوجه می‌شوید که فردی در حال گوش‌دادن به حرفهای شماست؟ اولین نشانه و علامت مهم در این خصوص همانا ارتباط بصری است؛ روشی ساده و نظری. اگر فردی در حال نگاه کردن به شما نیست، پس در حال گوش‌دادن به شما هم نیست.

تا به حال چند بار پیش خود فکر کرده‌اید، یا شاید گفته‌اید ـ به خصوص به فرزندان خود ـ که: «وقتی دارم با تو حرف می‌زنم، به من نگاه کن!» آیا می‌دانید که وقتی در حال حرف زدن با کسی هستید و آن فرد به شما نگاه نمی‌کند، تا چه حد عصبی و آشفته می‌شوید و تمرکزتان را از دست می‌دهید؟ و برعکس وقتی آن فرد نگاه و توجهش به شماست، چقدر احساس آرامش در خود می‌کنید؟

تجربه‌ی برایان

در اینجا مـی‌توانید امتحان کنید و متوجه شوید که ارتباط بصری تا چه حد در برقراری ارتباط کلامی با یک شخص دیگر، حـائز اهمیـت است. این کار را با مستقیم نگاه کردن به فردی کـه داریـد بـا او صـحبت می‌کنید، یا او در حال صحبت با شماست، شروع کنید. سـپس بـه آرامـی نگاه خود را از او بردارید و معطوف دور دست‌ها کنید.

واکنش او این خواهد بود که تقریباً خیلی فوری، جمله‌اش را ناتمـام و نیمه‌کاره رها کند و آن را ادامه ندهد؛ طوری که گویی یک فـرش کلامـی را از زیر زبان او بیرون کشیده‌اید. چنین اتفاقی همیشه پیش می‌آید.

مستقیماً به فرد متکلم نگاه کنید.

با فردی که در حال صحبت است، ارتباط بصری مستقیم ایجاد کنید. ایـن بـارزترین و اصـلی‌تـرین روشـی اسـت کـه دیگـران بداننـد در حـال گوش‌دادن به حرفهایشان هـستید. هرچـه ارتبـاط بـصری بهتـری برقـرار کنید، بیشتر به نظر می‌رسد که درگیر موضوع گفتگو شـده‌ایـد و فعالانـه گوش می‌دهید.

اگر مدام یا برای مدت طولانی به جایی دیگر نگاه کنید، به طور حـتم باعث خواهید شد که طرف مقابل از خود واکنش‌های منفـی بـروز دهـد و پیش خود فکر کند: «من فرد کسل کننده‌ای هستم. او تمایلی به شنیدن حرفهایم ندارد.» یا «او علاقه‌ای به من و حرفهایم ندارد.»

ارتباط بصری ضعیف، هیچ فکـر و ذهنیـت مثبتـی را در هـیچ کـس ایجاد نخواهد کرد. اگر می‌خواهید دیگران شما را فـردی خـوش‌برخـورد و دوست‌داشتنی بدانند، باید در هنگام گوش‌دادن به حرفهایشان، به خـوبی با آنان ارتباط بصری برقرار کنید. برای این منظـور، بـه تمـرین ایـن روش بپردازید.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

در گفتگوی بعدی خود، به تمرین «تمرکز داشتن در هر لحظه» بپردازید. وقتی می‌خواهید فردی خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی باشید، باید روح خود را نیز به جایی که هستید و گفتگو می‌کنید، همراه ببرید! خواه یک دقیقه را با یک فرد دیگر سپری کنید و خواه یک ساعت، خود را عادت دهید و مجاب کنید که در زمان حال و لحظه‌ای که در آن هستید کاملاً متمرکز شوید.

تصمیم بگیرید که عادت استفاده از ارتباط بصری مستقیم را به هنگام گوش دادن، بسط و گسترش دهید. وقتی در یک موقعیت شغلی یا اجتماعی فردی در حال صحبت با شماست، مستقیم به چشم‌های او نگاه کنید و نه پیشانی، بینی، یا گوش‌هایش. فقط به او و حرفهایش توجه و تمرکز داشته باشید. سعی کنید که مانع بروز عوامل منحرف کننده‌ی فکر و پرت شدن حواس خود شوید. وسوسه نشوید که به اطراف اتاق شرکتی که در آن هستید، نگاه کنید و حواس‌تان ـ به اشیاء و وسایلی که در آن هست ـ پرت شود. به میز کنفرانس چشم ندوزید. زمان اتمام صحبت‌های فرد متلکم، اجازه دهید که نگاه و توجه‌تان متعلق و متمرکز به او باشد.

در خانه نیز، تکنیک ارتباط بصری متمرکز را با اعضای خانواده تمرین کنید. زمانی که دریابید به سادگی و به طور طبیعی دقت و توجه خوبی روی حرفهای دیگران دارید، آن‌گاه از یک ارتباط بصری خوب به سمت ارتباط بصری عالی پیش می‌روید.

فصل یازدهم
دومین علامت: حرکت سریع چشم‌ها

علت اینکه چرا ما دو گوش داریم و فقط یک زبان، آن است که شاید باید بیشتر گوش دهیم و کمتر حرف بزنیم.

زِنو از آتن، ۳۵۰ قبل از میلاد مسیح(ع)

وقتی در حال گوش کردن هستید، ایجاد یک ارتباط بصری عالی مستلزم مهارتی بیشتر است که باعث افزایش طبیعی بودن ارتباط بصری شما خواهد شد. این کار همچنین کمک می‌کند که میزان و عمق درگیر شدن شما در موضوع مطرح شده توسط آن فرد و آنچه می‌گوید، بیشتر باشد.

اما فلیک (Flick) یا همان حرکت سریع چشم‌ها چگونه است و چه نقشی در گفتگو دارد؟ در واقع این کار، عمل ساده‌ی تغییر نگاه شما از یکی از چشم‌های فرد متکلم به سوی چشم دیگر او در هنگام گوش‌دادن به حرفهایش است. یک نوع از چنین رفتاری را می‌توان به خوبی در میان عشاق مثال زد. این نوع ارتباط بصری میان یک زن و شوهر جوان و عاشق، باعث بروز یک ارتباط حسی و صمیمانه‌تر خواهد شد. حرکت

سریع و دقیق چشم‌هایشان به طور متقابل به آنان مـی‌گویـد کـه افکـار و احساساتشان تا چه حد فعالانه، درگیر و مشغول یکدیگر شده است و چـه اندازه به همدیگر عشق می‌ورزند.

گوش‌دادن واقعی و با تمرکز در مقابل گوش‌دادن ظاهری و بدون تمرکز

احتمالاً شما برعکس این گوش‌دادن کاملاً درگیرانه و فعالانه را تجربه کرده‌اید. شخصی در حال نگاه کردن به شما بوده و احتمالاً توانـسته یـک ارتباط بصری صددرصد را ایجاد کند، اما شما می‌دانستید با وجـود اینکـه برق نگاه‌های او روشن است اما کسی در خانه نیست! در واقع طرف مقابل صرفاً مشغول گوش‌دادن ظاهری و بـدون تمرکـز بـوده اسـت. او واقعـاً در حال گوش‌دادن به حرفهای شما نبوده است. چشم‌هـایش بـه شـما خیـره شده بود، اما نگاهش گنگ و مبهم بود. با دیدن آن‌ها مـی‌توانـستید فـوراً مطمئن شوید که تهی از توجه و درک حرفهایتان هستند. ایـن تردیـد در شما شکل می‌گرفت که طرف مقابل یا واقعاً علاقه‌ای به شما ندارد و یا بـه حرفهای شما بی‌علاقه است.

اما چه چیزی باعث آن نگاه گنگ و مبهم شـده بـود؟ بـه طـور حـتم فعال نبودن و بی‌تحرک ماندن چشم‌هایش. به نظر می‌رسید که چشم‌های آن فرد در یک نقطه و مکان قفل شده و او صرفاً ـ بدون هرگونه تمرکـز و در حالی که حواس و توجه‌اش جای دیگری است ـ به شـما خیـره مانـده است. و هرچه او بیشتر در جایش بنـشیند و همـان طـور بـه شـما خیـره بماند، بیشتر ناراحت می‌شوید و حتی احساس عصبانیت می‌کنید.

چشم‌های خود را حرکت دهید

اگر شما می‌خواهید که دیگران ببینند در حال گوش‌دادن به حرفهایشان هستید، چشم‌هایتان باید حرکت کند و تکان بخورد. درست همان طور که در تلویزیون مشاهده می‌کنید، هرچه فعالیت بصری در آن سوی این جعبه‌ی جادویی بیشتر باشد، به نظر می‌رسد که که به همان نسبت درگیر شدن شما در موضوع و فعالانه گوش‌دادن‌تان بیشتر خواهد شد و برعکس. به نظر می‌آید در جایی که هیچ فعالیت بصری وجود ندارد، اصلاً درگیر شدن در موضوع نیز وجود نخواهد داشت.

یک نمونه و مثال خوب از «فعال نبودن، درگیر موضوع نشدن» همانا «راس پروت»[1]، کاندیدای ریاست جمهوری و منتقد سیاسی، بود. هرگاه هنگام تبلیغات ریاست جمهوری او را در تلویزیون می‌دیدید ـ خواه وقتی در حال صحبت بود و خواه در حال گوش‌دادن ـ به ندرت شاهد حرکت دادن چشم‌هایش بودید. به نظر می‌رسید که هیچ‌گاه پلک نمی‌زند و چشم‌هایش را باز و بسته نمی‌کند. فقط خیره می‌شد. این نوع نگاه کردن غیرفعالانه و خشم‌آلود، نشان دهنده‌ی این بود که او به افکار و عقاید هیچ کس دیگری اهمیت نمی‌دهد. او ارزش آنچه گفته می‌شد را در ذهن خود سبک و سنگین نمی‌کرد. او افکار انعطاف‌پذیری نداشت و ذهن‌اش همان طور شکل گرفته بود. هنگام گفتگو، او اصلاً توجه نمی‌کرد که دیگران چه می‌گویند و فقط به آنچه می‌خواست پس از حرفهای آنان بگوید، علاقمند بود!

1- Ross Perot

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

وقتی بر هنر ارتباط بصری عمیق و طولانی مسلط شدید، در خانه شروع به تمرین و یادگیری تکنیک حرکت دادن چشم‌های خود کنید. دفعه‌ی بعد که در حال گوش دادن به حرفهای کسی هستید، روی حرکت دادن چشم‌هایتان بین چشم‌های او در حین گفتگو تمرکز کنید. اما این کار را زیاد انجام ندهید. شما نمی‌خواهید چنین به نظر برسید که تیک عصبی دارید! هم در این کار و هم در هر کار دیگر، بهتر است که میانه‌روی و اعتدال را از یاد نبرید. پس از کمی تمرین، خیلی زود درمی‌یابید که دیگر لازم نیست در انجام این کار سعی کنید. پس از مدتی تمرین، به طور خودکار حرکت چشم‌هایتان انجام می‌گیرد.

اگر نگرانید که این حرکت چقدر و چند لحظه یک بار باید انجام گیرد، فقط کافی است به کسی توجه کنید که شنونده‌ای بسیار خوب و دقیق است. در محل کار، در اجتماعات مختلف، و یا حتی در تلویزیون، به گفتگوها و ارتباط‌های دو طرفه‌ی افراد به دقت توجه کنید. روش استفاده‌ی آنان، الگوی خوبی برای شما خواهد بود و به شما حس خوبی از آنچه بجا و مناسب است، خواهد داد.

حرکات چشم، یکی از بهترین علایم و نشانه‌هاست که به یک فرد متکلم می‌گوید که آیا توجه شما را به خودش جلب کرده و موفق به جذب شما به سوی خود و حرفهایش شده است یا خیر. اکنون اجازه دهید که به روش دیگری برای مجذوب کردن دیگران و تحت‌تأثیر قرار دادن آنان بپردازیم.

فصل دوازده
سومین علامت: تکان دادن سر

در گفتگو، بیش از آنکه خوش‌بیان بودن و شوخ طبعی مؤثر باشد، اعتمادبه‌نفس اهمیت دارد.

لا روشفوکو

با حرکاتی که شما به سر و بدن خود می‌دهید، باعث می‌شوید که تأثیر بسیار زیادی روی دیگران بگذارید.

اگر سگ داشته باشید، احتمالاً گاهی اوقات حس می‌کنید که در حال گوش‌دادن به شماست و حرفهای شما را به خوبی می‌فهمد. شاید به همین علت است که گفته می‌شود «یک سگ بهترین دوست انسان است.» از یک سگ می‌توان درس‌های ارزشمندی یاد گرفت. من و همسرم اغلب طوری با سگ خود حرف می‌زدیم که گویی می‌تواند بفهمد ما چه می‌گوییم. هرگاه ما با او حرف می‌زدیم، سر خود را به این طرف و آن طرف تکان می‌داد. او طوری به ما نگاه می‌کرد که انگار هر کلمه‌ای که می‌گوییم را درک می‌کند و می‌فهمد. اکنون حس مشترک‌مان به ما

می‌گوید که این امر غیرممکن است، اما به طور حتم نـوع نگـاه او طـوری بود که گویی می‌فهمید ما داریم چه می‌گوییم!

در مورد روابط دو انسان نیز همین موضوع صدق می‌کند. اگر شما نیز در حین گوش‌دادن به صحبت‌های طرف مقابل، سر خود را بـه آرامـی بـه یـک طـرف حرکـت دهیـد، باعـث مـی‌شـود کـه نگـاه‌تـان مـشتاق‌تـر و کنجکاوانه‌تر جلوه کند. به این ترتیب، به نظر می‌رسد کـه تمرکـز و توجـه بیشتری را معطوف فرد در حال صحبت می‌کنید. اگر وقتی طـرف مقابـل در حال صحبت در خصوص چیزی است ـ که فکر می‌کند جالب یـا مهـم می‌باشد ـ شما از این تکنیک استفاده کنید، آن‌گاه به نظـر مـی‌رسـد کـه خیلی فعالانه و با دقت به حرفهایش گوش مـی‌دهیـد و مـشتاق شـنیدن آن‌ها هستید. همین نوع رفتار شما، او را خیلی تحت‌تأثیر قرار مـی‌دهـد و باعث می‌شود که مجذوب شما و این برخورد خوب شما شود.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه‌ی بعد که کسی در حال صحبت با شماست، به خصوص وقتی درباره‌ی چیزی حرف می‌زند که برایش مهم است، سر خود را کمی به یک طرف متمایل کنید. حتی می‌توانید پیش از اینکه چنین کاری را جلوی کسی انجام دهید، آن را جلوی آیینه امتحان کنید تا ببینید که چطور به نظر می‌رسید.

در اینجا قاعده‌ای دیگر را مطرح می‌کنیم: هنگام گوش دادن به حرف کسی، سر خود را به یک طرف متمایل کنید و هنگام صحبت کردن سرتان را صاف نگه دارید. سپس به تمرین ترکیبی از سه روشی بپردازید که تا به حال یاد گرفته‌اید: در هر گفتگویی از ارتباط بصری مستقیم با طرف مقابل استفاده کنید، چشم‌های خود را حرکت دهید و به یک نقطه خیره نشوید، و وقتی کسی در حال صحبت با شماست، سرتان را به طرف چپ یا راست متمایل کنید.

همه‌ی این‌ها بخشی از سیستم علایم و نشانه‌هایی است که شنونده‌های خوب و دقیق به کار می‌گیرند تا به طرف مقابل بگویند: «من کاملاً روی آنچه تو داری می‌گویی، تمرکز کرده‌ام.» هر چند آن‌ها علایم و نشانه‌های کوچکی‌اند، اما شاخصه‌های بسیار نیرومندی مبنی برعمق دقت نظر شما درگوش دادن و میزان درگیر شدن شما در گفتگوست.

فصل سیزدهم
چهارمین علامت: تأیید کردن با حرکت سر

شادترین گفتگو، گفتگویی است که در آن هیچ رقابت و خـودبینی‌ای وجود ندارد و فقط شامل تبادل احساسات است.

ساموئل جانسون

تأیید و تصدیق با تکان دادن سر، دیگـر تکنیـک مـؤثر و نیرومنـد در گوش‌دادن است و به نظر می‌رسد که باعث جلب و جذب دیگران به سوی خود می‌شود. بعضی از افراد طبق عادت خود، به طور غریـزی ایـن کـار را انجام می‌دهند؛ اما برخی افراد از این تکنیک زیاد استفاده نمی‌کنند. اگـر شما نظاره‌گر واکنش‌های افراد به هنگـام گـوش‌دادن بـه دیگـران باشـید، خواهید دید که تکان دادن سر به علامت تصدیق تا چه حـد مهـم و مـؤثر است. وقتی این حرکت صورت نمی‌گیرد، انرژی و کشش فرد شـنونده بـه طور چشمگیری کاهش می‌یابد.

نظر رون در خصوص افزودن حرکت سر به تکنیک گوش‌دادن خود

روزی یـک گزارشـگر تلویزیون برای مصاحبه به منزل من آمد. همراه

او یک فیلمبردار بود. وقتی ما مشغول گپ زدن با یکدیگر بودیم و او داشت ذهن مرا ـ با مطرح کردن آنچه می‌خواست سؤال کند ـ آماده می‌کرد، فیلمبردار داشت محل قرار گرفتن خود و پرژکتور را تنظیم می‌نمود. سپس مصاحبه آغاز شد.

ضمن مصاحبه، من پی بردم که فیلمبردار دوربین را فقط روی من متمرکز کرده است و حتی یک بار هم آن را سمت گزارشگر برنمی‌گرداند. دوربین روی من زوم شده بود و فقط صدای گزارشگر به صورت پس‌زمینه شنیده می‌شد. من اصلاً از این روش خوشم نمی‌آمد. پس از اتمام مصاحبه، او از فیلمبردار خواست که چند واکنش مختلف او را نیز به تصویر بکشد. من با کنجکاوی به آن‌ها نگاه می‌کردم. سپس از گزارشگر پرسیدم: «چرا واکنش‌های خودت را به طور جداگانه ضبط کردی؟» او گفت: «من نمی‌توانستم از دو دوربین استفاده کنم، تا یکی از آن‌ها را روی شما زوم کنم و یکی را روی خودم. با این روش، من می‌توانم این دو فیلمبرداری جداگانه را تدوین و با هم تلفیق کنم.»

او که متوجه نگاه پرسش‌گرانه و مبهم من شد، ادامه داد: «با وجود یک دوربین، من برای ضبط واکنش‌های هر دو نفرمان چاره‌ای جز ضبط جداگانه‌ی آن‌ها نداشتم.»

من گفتم: «اما به این صورت بیننده خسته و کلافه خواهد شد.» او خندید و گفت: «نه، اگر این کار به خوبی و درست انجام شود، اصلاً بیننده را خسته و کلافه نخواهد کرد. به شما قول می‌دهم. نگران نباشید.»

اعتراف می‌کنم که پس از دیدن آن مصاحبه، کاملاً حیرت زده شدم و دیدم که صحبت‌ها و واکنش‌ها تا چه حد واقعی و هماهنگ به نظر می‌رسد.

سه روشِ تکان دادن سر

تکان دادن سر شاخصه‌ی بسیار نیرومندی است که نشان می‌دهد شما تا چه حد به فرد در حال صحبت، گوش می‌دهید و ضمن گوش‌دادن چه فکر و احساسی دارید. به واقع سه نوع مختلف از تکان دادن سر وجود دارد: آهسته، سریع‌تر، و خیلی سریع. هر کدام از آن‌ها اهمیت و مفهوم خاص خود را دارد. اکثر افراد متوجه این سه نوع مختلف از حرکت سر می‌شوند.

ابتدا، حرکت بسیار کند و آهسته‌ی سر مد نظر است، که به مفهوم این است: «من دارم صحبت‌های شما را دنبال می‌کنم، من در حال فکر کردن راجع به حرفهای شما هستم.» حرکت کند و آرام سر لزوماً به معنای این نیست که شما با آنچه گفته می‌شود، موافقید.

دوم، حرکت تا حدی سریع‌تر سر به علامت تصدیق است، که به این معناست: «شما درست می‌گویید. من با شما موافقم.»

سوم، حرکت خیلی سریع سر است، که به این معناست: « من کاملاً با حرف شما موافقم و از آنچه می‌شنوم، هیجان زده شده و به وجد آمده‌ام.»

آن‌ها را روی دوستان خود امتحان کنید و ببینید که چه نتایجی حاصل می‌شود.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

تکان دادن سر به علامت تأیید، باعث می‌شود که دیگـران شـما را فردی خونگرم، صمیمی و اجتماعی بدانند که بـه حرفهایـشان اهمیـت می‌دهد. این کار عنصری مهم در جذب دیگران بـه سـوی خـود اسـت. وقتی کسی در حال صحبت با شماست، بـا حرکـت سـر حرفهـای او را تأیید و تصدیق کنید و ایـن عـادت را در خـود تقویـت نماییـد. وقتـی چنین کاری را فراموش می‌کنید و صـرفاً بـدون حرکـت دادن سـر بـه حرفهای کسی گـوش مـی‌دهیـد، ممکـن اسـت او تـصور کنـد کـه بـه حرفهایش بی‌توجه‌اید یا گوش نمی‌دهید.

فصل چهاردهم
پنجمین علامت: زبان تمام بدن

به خاطر داشته باشید که در یک گفتگو شما بیشتر به آنچه باید بگویید، علاقمندید تا آنچه طرف مقابل می‌خواهد بگوید.

اندرو رونی

وقتی نشسته‌اید، وضعیت قرار گرفتن بدن و همچنین نوع نشستن‌تان نشان دهنده‌ی میزان علاقه‌ای است که به حرفهای طرف مقابل دارید. وقتی کمی به طرف او خم و متمایل می‌شوید، گویی با بدن خود دارید به او می‌گویید: «حرفهایت برایم جالب و شنیدنی است. تو داری با نیرویی مغناطیسی مرا به سوی خودت می‌کشی.» وقتی بدن خود را به طرف عقب می‌برید، او چنین برداشتی می‌کند: «حرفهایت برایم خسته‌کننده است. ترجیح می‌دهم که به جای صحبت کردن با تو، به ده‌ها کار دیگری فکر کنم که می‌خواهم انجام دهم.»

همه چیز مهم است

به عنوان یک روش تجربی و قاعده‌ی مؤثر، سعی کنید که تمام بدن‌تان رو به فرد در حال صحبت باشد. اگر عادت دارید که پاهای خود را روی هم بگذارید، بهتر است پایی که روی پای دیگر قرار می‌دهید به طرف آن فرد باشد. دست‌های خود را نیز از هم باز کنید و از آن‌ها برای تاکید بر آنچه می‌گویید، و تأثیرگذاری بیشتر، استفاده نمایید. به این ترتیب، تصویری واضح از موضوع گفتگو ایجاد می‌شود که بر جذابیت ارتباط کلامی می‌افزاید و دو طرف را بیشتر درگیر گفتگو می‌کند.

وقتی ایستاده‌اید، حائز اهمیت است که حواس‌تان به فاصله‌ی بین خودتان و طرف مقابل باشد. برای اینکه تصمیم بگیرید چه فاصله‌ای مناسب است، به واکنش‌های خود ـ در هنگامی که دیگران به شما خیلی نزدیک یا از شما خیلی دور می‌شوند ـ توجه کنید. سپس با استفاده از این تجربه‌ی خود و آنچه یاد گرفته‌اید، فاصله‌ی مناسب خود با دیگران را در نظر بگیرید و آن را حفظ کنید. اگر کسی تمایل دارد به شما کمی نزدیک‌تر شود، پس حتماً فاصله‌تان از او زیاد بوده و او به خوبی متوجه حرفهای شما نشده است؛ اگر آن فرد مایل است که فاصله‌اش را از شما بیشتر کند، پس بیش از حد به او نزدیک شده و حریم شخصی‌اش را نادیده گرفته‌اید.

دایره‌های ارتباطی

سه دایره‌ی متحدالمرکز را مجسم کنید، که شما در مرکز و نقطه‌ی کانونی آن هستید. در دایره‌ی اول، فاصله‌ی شما با طرف مقابل حدود ۷۰ سانتی‌متر است. این فاصله، فضایی شخصی و خصوصی به شما می‌رود که

مختص اعضای خانواده و شریک زندگی‌تان است. لذا، اگر در محیط‌های کاری یا اجتماعی وارد حریم این فضا شوید، باعث ناراحت شدن طرف مقابل خواهید شد. به این ترتیب، احساس می‌کنید که طرف مقابل رفتاری خصمانه و تهدیدآمیز با شما دارد و به‌طور غریزی با دور شدن از او، از خود واکنش نشان می‌دهید.

در دایره‌ی دوم، فاصله شما با طرف مقابل بین ۷۰ تا ۲۰۰ سانتی‌متر است که فضا و فاصله‌ای مناسب برای روابط اجتماعی یا شغلی به شمار می‌رود. اگر می‌خواهید فردی خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی باشید، مطمئن شوید که در حیطه‌ی این فاصله می‌ایستید (یا می‌نشینید) و به صحبت می‌پردازید، و نه نزدیک‌تر یا دورتر.

در دایره‌ی سوم، فاصله‌ی شما با طرف مقابل حدود ۳ متر است. این دایره در حقیقت فاصله‌ای ایمن و محافظت شده محسوب می‌شود، که بین خودتان و افراد غریبه در نظر می‌گیرید. هر گونه حرکت ناگهانی توسط فردی که او را نمی‌شناسید و برایتان بیگانه است، و نزدیک شدن بیش از حد او به شما (حدود کمتر از ۲/۵ متر)، باعث می‌شود که در حالت آماده باش و تدافعی قرار بگیرید.

نظر رون در خصوص ایجاد منطقه‌ای امن و راحت

حیوانات وحشی به نوعی خاص مواظب‌اند که دایره‌های امن و ایمن خود را حفظ کنند. وقتی من و همسرم به کشور نامیبیا رفته بودیم، از یکی از مناطق ویژه‌اش دیدن کردیم. این منطقه کیپ کراس (Cape Cross) واقع در ساحل اسکلتون بود. به ما گفته شد که در هر زمان

معین، بین ۲۵۰ تا ۳۰۰ هزار سگ آبی در ساحل استراحت می‌کنند یا در دریا به شنا مشغولند.

تا چشم کار می‌کرد، ساحل پر از سگ آبی بود. وقتی به سمت آن‌ها می‌رفتیم، از ما دور می‌شدند و وقتی می‌ایستادیم، آن‌ها نیز از حرکت باز می‌ایستادند. آن‌ها منطقه‌ای امن و راحت داشتند که ما باید حریم‌اش را رعایت می‌کردیم. مشابه همین موضوع در مورد انسان‌ها نیز صدق می‌کند: وقتی بیش از حد به کسی نزدیک شویم و حریم خصوصی او را نادیده بگیریم، مزاحم آرامش او شده و حتی تهدیدی برایش به حساب می‌آییم. وقتی بیش از اندازه از کسی دور می‌شویم، باعث از بین رفتن صمیمیت بین‌مان خواهیم شد.

با بدن خود با دیگران صحبت کنید

خواه در حال ایستاده هستید و خواه نشسته، وقتی به صورت آگاهانه می‌خواهید با زبان بدن خود به دیگران بگویید که: «من فکر می‌کنم آنچه شما دارید می‌گویید، بسیار تأثیرگذار است و مرا کاملاً مجذوب کرده است.»، باید کمی به طرف جلو خم شوید یا فاصله‌تان را با آن شخص کم کنید؛ و در عین حال اطمینان حاصل کنید که وارد حریم و دایره‌ی شخصی او نمی‌شوید.

بیش از حد نزدیک شدن به طرف مقابل و رعایت نکردن فاصله‌ی مناسب حین گفتگو، باعث می‌شود که فردی بی‌ملاحظه، غیراجتماعی و متخاصم قلمداد شوید و به جای مجذوب کردن دیگران، آنان را از خود دور و فراری کنید!

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه‌ی بعد که با کسی مشغول صحبت هستید، تمام بدن خود را به طرف او برگردانید و همه‌ی توجه و تمرکزتان را معطوف او کنید.

اگر نشسته‌اید، کمی به طرف او خم شوید؛ به‌طوری‌که گویی با همه‌ی وجودتان به تک‌تک کلماتش گوش می‌دهید. حین گوش دادن، به چشم‌هایش نگاه کنید و به آرامی نگاهتان را از یک چشم او به چشم دیگرش حرکت دهید. اگر یک پای خود را روی پای دیگرتان می‌اندازید، سعی کنید پاهایتان به طرف او باشد.

اگر ایستاده‌اید، اطمینان حاصل کنید که فاصله‌ی مناسب بین خودتان و طرف مقابل را رعایت کرده‌اید. دقت نمایید که فاصله‌تان بین ۷۰ تا ۱۵۰ سانتی‌متر باشد. این طور به نظر می‌رسد که متمایل شدن رو به جلو، باعث انتقال انرژی به سمت طرف مقابل می‌شود و حس خوب و مثبتی به او می‌دهد. یادتان باشد که همواره تمام بدن خود را به سمت طرف مقابل ـ که در حال گفتگو با شماست ـ نگه‌دارید. وقتی در حال صحبت هستید، دست‌های خود را از هم باز کنید و ضمن حرف زدن، برای تأثیرگذاری بیشتر از آنها استفاده نمایید. این کار تمرکز بیشتری به خودتان و فرد شنونده خواهد داد.

اگر کسی موضوعی را می‌گوید که مهم و عجیب است، کمی بیشتر به طرف او متمایل و خم شوید. اگر آنچه می‌گوید سرگرم کننده و جالب است، با خیال راحت در آرامش بنشینید یا سر خود را کمی به طرف عقب متمایل کنید. وقتی به هیجان می‌آیید و شگفت زده می‌شوید، دوباره سر خود را به طرف جلو ببرید.

تمامی این علامت‌ها و نشانه‌ها حاکی از آن است که شما مجذوب گفته‌های طرف مقابل شده‌اید. استفاده از این تکنیک‌ها و روش‌ها باعث می‌شود که طرف مقابل به احساس خوب و دلپذیری در خود برسد؛ همین احساس سبب می‌شود که او از شما نیز احساس خوبی پیدا کند و شما را فردی دوست‌داشتنی بداند و مجذوب‌تان شود.

فصل پانزدهم
ششمین علامت: اجتناب از برخی رفتارها در قالب زبان بدن

دوستی همانا گرایشی نیرومند از جانب دو نفر برای افزایش شادی و خوشبختی در وجود یکدیگر است.

اوستاک باگل

درست همان‌طور که استفاده‌ی بجا و مناسب از زبان بدن به نحوی چشمگیر باعث افزایش «درصد جذابیت» شما می‌شود، انجام برخی رفتارها در قالب زبان بدن نیز تأثیری منفی در دیگران به جا خواهد گذاشت. بسیاری از شنونده‌های بی‌ملاحظه و بی‌دقت، مسئول بروز چنین تأثیراتی‌اند. خود شما نیز ممکن است به صورت غیرعمدی این قبیل رفتارهای نامطلوب را بروز دهید. اگر چنین است، باید سعی کنید که در آینده مانع بروز آن‌ها شوید.

شنونده‌های بی‌دقت این اشتباره را می‌کنند که سر خود را به طرف فرد گوینده برمی‌گردانند، اما بدن آن‌ها به سمت او نیست. این نوع رفتار حاکی از آن است که شنونده به واقع بر حرفهای طرف مقابل متمرکز نشده است و صرفاً وانمود می‌کند که حواس‌اش به اوست.

وضعیت قرار گرفتن بدن شنونده‌های بی‌دقت طوری است که به نظر می‌رسد خودشان را از پیام موجود در حرفهای گوینده دور می‌کنند. دیگر رفتار منفی که صمیمیت و گیرایی را از بین می‌برد، بی‌تفاوت نشستن و فرو رفتن در صندلی است. به این ترتیب، به نظر می‌رسد که می‌خواهید آرام آرام عقب‌تر بروید و از فرد گوینده فاصله بگیرید. لذا بهتر است برای اجتناب از بروز چنین ذهنیتی در طرف مقابل، روی صندلی طوری صاف بنشینید که کمرتان با آن تماس پیدا نکند.

اغلب اوقات برخی افراد مرتکب این اشتباه می‌شوند که در هنگام گوش‌دادن به حرفهای طرف مقابل، دست به سینه هستند. فرد گوینده این نوع ژست را دلیل این می‌داند که فرد شنونده از سر ناچاری به حرفهای او گوش می‌دهد و باید زودتر به حرفهایش خاتمه دهد. برای اجتناب از این ذهنیت، می‌توانید دست‌های خود را باز نگه دارید. این کار حاکی از توجه، علاقه، و صداقت شماست.

به رفتار دیگران با دقت توجه کنید. وقتی برخی از این نشانه‌ها و علایم منفی را می‌بینید، به مفهوم آن است که شنونده دارد به طور ناخودآگاه به شما می‌گوید که علاقه‌ای به شنیدن حرفهایتان ندارد یا با آن‌ها کاملاً مخالف است. در روابط فردی، به خصوص در خانه، این علایم و نشانه‌ها شاید به این معنا باشد که شنونده از مشکل و موضوعی دیگر نگران است و تا آن برطرف نشود، ذهن‌اش مشغول است و نمی‌تواند توجه و تمرکز خود را معطوف شما کند.

در تحقیقی که چند سال پیش دکتر آلبرت محرابیان[1] انجام داد، به این نتیجه رسید که در گفتگوهای رودررو و چهره‌به چهره حدود

1- Albert Mehrabian

۵۵ درصد پیام مورد نظرتان را با زبان بدن خود انتقال می‌دهید. لحن کلام‌تان ۳۸ درصد و خود واژه‌ها و کلمات فقط ۷ درصد معنا و مفهوم مورد نظر را منتقل می‌کنند. حیرت‌آور است که چگونه دیگران خیلی سریع متوجه

زبان بدن‌تان می‌شوند و ـ حتی اگر حدس‌شان نیز درست نباشد ـ درباره‌ی شما نتیجه‌گیری می‌کنند. به همین علت است که همواره باید از آنچه در یک گفتگو با زبان بدن خود بیان می‌کنید، آگاه و دقیق باشید.

چنین به نظر می‌رسد که زن‌ها بیش از مردها نسبت به زبان بدن و ژست مورد نظر هنگام صحبت‌کردن یا گوش‌دادن، حساس هستند. تحقیقات نشان می‌دهد که یک زن فقط پس از ده دقیقه حضور در یک جمع یا گردهمایی اجتماعی متشکل از پنجاه زوج، می‌تواند به ارزیابی روابط هر یک از آن زوج‌ها بپردازد! اما یک مرد ممکن است ساعت‌ها در همان محفل حضور داشته باشد و نتواند راجع به روابط دیگر زوج‌ها اظهار نظر کند.

نظر رون در خصوص کنترل کردن آنچه بدن‌تان به دیگران می‌گوید

گاهی اوقات افراد دست به سینه می‌ایستند یا روی صندلی جا خوش کرده و در آن فرو می‌روند، آن هم صرفاً به این علت که احساس راحتی می‌کنند. خود من نیز گاهی همین کار را انجام می‌دهم. اما وقتی با دیگران هستید، باید همیشه از علایم و نشانه‌هایی که شاید تاثیرات منفی روی دیگران بگذارد، آگاه باشید و فوراً آن‌ها را تغییر دهید. وقتی نیاز به برقراری ارتباط و انجام گفتگو دارید، وقتی می‌خواهید خوش‌برخورد و متقاعدکننده باشید، باید بر آنچه زبان بدن‌تان می‌گوید تسلط و کنترل داشته باشید تا اطمینان حاصل کنید که دارید تمام علایم و نشانه‌های درست را می‌فرستید.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

در خانه و محل کار، مراقب زبان بدن‌تان باشید. به‌طور آگاهانه تصمیم بگیرید که با طرز نشستن یا راه رفتن خود، پیامی مثبت و همراه با توجه، علاقه و صمیمیت را منتقل کنید.

به زبان بدن دیگران نیز توجه داشته باشید تا ببینید که آنان چه پیام‌ها و مفاهیمی را منتقل کنند. صدای تلویزیون را کم کنید و حدس بزنید که بازیگران مختلف، در حال فکر کردن به چه چیزی هستند یا دارند چه می‌گویند.

فصل شانزدهم
هفتمین علامت: تصدیق‌کننده‌ها و دلگرم‌کننده‌های صوتی

دوستی، شادی‌ها را دو برابر و غم‌ها را نصف می‌کند. زیرا هیچ انسانی نیست که شادی‌های خود را با دوستش تقسیم کند، اما خودش شادی بیشتری را حس نکند؛ و هیچ انسانی نیست که غم‌ها و ناراحتی‌هایش را با دوستش در میان بگذارد، اما از شدت آن‌ها کاسته نشود.

فرانسیس بیکن

توجه داشته باشید که شنونده‌های خوب و فعال همواره در هنگام گوش‌دادن، اصواتی - همچون آهان، اوهوم، آه، اوه و سایر صداهای مشابه- را در مواقع مناسب آهسته به زبان می‌آورند. ما این قبیل اصوات را در اصطلاح «دلگرم‌کننده‌های صوتی» می‌نامیم.

آن‌ها شاخصه‌های واضح و مشخص از فردی است که به آنچه می‌شنود، با دقت توجه می‌کند و حواس‌اش جای دیگری نیست. فرد گوینده به آسانی آن‌ها را تشخیص می‌دهد و به ادامه‌ی صحبت دلگرم‌تر می‌شود. چنین اصواتی درصد محبوبیت و گیرایی شما را نیز افزایش می‌دهد.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

هرگاه به صحبت‌های کسی گوش می‌دهید، از اصوات دلگرم کننده استفاده کنید. اجازه دهید که غریزه‌تان به شما کمک کرده و لحظه‌ی استفاده از آنها را یادآوری کند. از این اصوات همراه با تکان دادن سر به علامت تأیید و ارتباط بصری خوب استفاده کنید. این علایم و نشانه‌ها به فرد گوینده می‌گوید که حواس‌تان به اوست و فقط دارید راجع به آنچه او می‌گوید، فکر می‌کنید. اگر آن شخص حرف جالبی می‌زند و به هیجان می‌آید، شما نیز می‌توانید آن اصوات را کمی بلندتر به زبان آورید تا نشان دهنده‌ی میزان توجه و علاقه‌تان باشد.

فصل هفدهم
هشتمین علامت: تصدیق‌کننده‌ها و دلگرم‌کننده‌های کلامی

دوست، شخصی است که می‌توانم با او بی‌ریا و صادق باشم. در حضور او، می‌توانم با صدای بلند فکر کنم.

رالف والدو امرسون

دلگرم‌کننده‌های صوتی برای دلگرم کردن طرف مقابل به ادامه‌ی صحبت و برقراری یک ارتباط کلامی خوب لازم است. اما اگر آن‌ها را با دلگرم‌کننده‌های کلامی درآمیزید، تأثیری دوچندان برجای خواهید گذاشت. ارتباط بصری، حرکت دادن سریع و دقیق چشم‌ها، برگرداندن بدن به طرف گوینده، و تکان دادن سر به علامت تأیید، تاثیر بسیار زیادی بر طرف مقابل خواهد داشت. اما وقتی قدرت اصوات و کلام مؤثر را نیز به آن‌ها اضافه می‌کنید، تبدیل به یک هم‌صحبت خوش‌بیان و کاملاً دوست‌داشتنی می‌شوید.

اولین نوع دلگرم‌کننده‌های کلامی شامل واژه‌ها و عبارت‌های بی‌طرفانه است. به این دلیل آن‌ها را بی‌طرفانه می‌گویند که لزوماً به این معنا نیستند که شما با آنچه گفته می‌شود، موافقید. واژه‌ها و عبارت‌هایی

همچون «می‌فهمم»، «متوجه‌ام»، «واقعاً»، «عجب!»، یا «بسیار خوب، پس اینطور.» به فرد گوینده اطمینان می‌دهد که شما به حرفهایش گوش می‌دهید و حواس‌تان جایی دیگر نیست، اما در عین حال موضع بی‌طرفی را برگزیده‌اید. از واژه‌ها و عبارت‌های بی‌طرفانه، به عنوان دلگرم‌کننده‌های مؤدبانه طی صحبت‌های کوتاه یا غیررسمی در محافل عمومی استفاده می‌شود.

وقتی می‌خواهید موافقت خود را ـ با آنچه بیان می‌شود ـ نشان دهید، از واژه‌ها و عبارت‌هایی همچون: «بله، حق با شماست.» یا «با شما کاملاً موافقم.» یا «شما درست به هدف زدید.» استفاده می‌کنید. با گفتن چنین جملاتی، شما در گفتگو شرکت می‌کنید و دیگر بی‌طرف نیستید. پیش از بیان این قبیل جملات که نشان دهنده‌ی موافقت شما با حرفهای گوینده است، همواره ابتدا مطمئن شوید که قصد چنین کاری ـ که جانبداری از او محسوب می‌شود ـ را دارید یا خیر.

به هنگام اظهارنظر خود، لحن صدا نیز تأثیرگذار است. آیا تا به حال چیزی گفته‌اید که باعث شود آن فرد عصبانی شود و بعد برای توجیه کردن او و بی‌گناه دانستن خود، بگویید: «اما من فقط منظورم این بود که...» معمولاً در این قبیل مواقع، طرف مقابل فوراً می‌گوید: «منظور شما این نبود. لحن کلام شما جور دیگری بود و باعث شد من برداشت دیگری کنم.»

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

تصدیق‌های صوتی و کلامی را وارد گفتگوهای روزمره‌ی خود کنید، به خصوص وقتی با تلفن در حال صحبت هستید و قادر به برقراری ارتباط بصری نیستید. وقتی نمی‌خواهید خود را زیاد درگیر گفتگوی مورد نظر کنید یا قصد دارید بی‌طرف باقی بمانید، از دلگرم کننده‌های صوتی ـ یا اصوات اصلی و مؤثر ـ استفاده کنید. وقتی می‌خواهید موافقت خود را با فرد گوینده نشان دهید و او را تصدیق کنید، بیشتر واژه‌ها و عبارت‌هایی به کار ببرید که مؤید موافقت شما باشد.

فصل هجدهم
تمرین خوش‌برخوردبودن با دوستان

با دوستان خود نیز همچون عکس‌های یادگاری خود رفتار کنید؛ آن‌ها را در بهترین و پرنورترین بخش آلبوم قلب‌تان قرار دهید.

جِنی چرچیل

شما بارها این ضرب‌المثل را شنیده‌اید که: «کار نیکو کردن از پر کردن است.» واقعیت این است که حتی انجام تمرین‌های ناتمام و ناقص نیز مفید و مؤثر است. اگر می‌خواهید در هر کاری مهارت پیدا کنید و بر آن تسلط یابید، به خصوص مهارت در جذب دیگران به سوی خود، باید بپذیرید که هر کاری در ابتدا همراه با اشتباهاتی است. گاهی شاید این احساس در شما به وجود آید که بی‌عرضه و نالایق هستید و حتی نمی‌توانید در جذب دیگران و تحت‌تأثیر قرار دادن آنان نیز توفیقی به دست آورید. قاعده‌ی کلی این است که **انجام دادن هرکار ارزشمند و مفیدی، آن‌قدر ارزش دارد که در ابتدا همراه با عیب و ایراد انجام شود و کاستی‌هایی داشته باشد.**

برای افزایش دادن میزان محبوبیت و جذابیت خود از طریق به کارگیری تمامی مهارت‌های ارتباطی، باید از یک دوست درخواست کمک کنید. این فرد را به عنوان شخصی در نظر بگیرید که قرار است با او ارتباط کلامی برقرار کنید. به این ترتیب قبل از اینکه وارد یک گفتگوی اجتماعی یا شغلی شوید، می‌توانید با او به تمرین گفتگو بپردازید و در این حین اشتباهاتی نیز مرتکب شوید. این نوع تمرین می‌تواند برای هر دوی شما مفید و مؤثر باشد.

این کار را با توضیح اینکه سعی دارید چه کاری انجام دهید، آغاز کنید. ابتدا برای دوست خود اهمیت عناصر مختلف گوش‌دادن، برای تبدیل شدن به یک فرد خوش‌برخورد و آگاه به اصول معاشرت، را شرح دهید.

طی این تمرین، دوست‌تان باید روبروی شما بنشیند، گویی که در حال نوشیدن یک فنجان چای یا قهوه هستید. در این حین، باید سعی کنید که واکنش‌تان به صحبت‌های دوست‌تان صرفاً از طریق گوش‌دادن ـ و بدون صحبت کردن ـ باشد. سپس از دوست خود بخواهید که نظرش را راجع به اینکه حس می‌کرد تا چه حد فعالانه درگیر گوش‌دادن به حرفهای او بودید، بیان کند. از دوست خود بخواهید که ضمن صحبت از شما سؤال نکند. بلکه فقط با در نظر گرفتن شما به عنوان مخاطب خویش، در خصوص هر آنچه به ذهنش می‌رسد ـ درست همچون تک گویی در صحنه‌ی تئاتر ـ به صحبت بپردازد.

همچنین از همان ابتدا به او تأکید کنید که در خصوص یادگیری این مهارت‌های شنیداری کاملاً جدی هستید و اگر او این کار را با طنز و شوخی همراه نکند و باعث برهم خوردن تمرکز و جدیّت شما نشود،

کمک زیادی به شما خواهد کرد. در این بخش علت آن را توضیح خواهیم داد.

نظر رون در خصوص جدی گرفتن مهارت‌های شنیداری

چند سال قبل، همسرم در آفریقای جنوبی مشغول تحصیل بود. او باید دوره‌ی آموزشی سه ساله‌ای را می‌گذراند. از آنجا که هر سال مدت شش ماه در سان‌دیه‌گو زندگی می‌کردیم، همسرم مجاز بود که آن دوره‌ها را به ترم‌های سه ماهه تقسیم کند. من فقط وقتی می‌توانستم به او در ادامه دادن دوره‌های آموزشی‌اش کمک کنم که او در آفریقا نبود و در سان‌دیه‌گو به سر می‌برد.

از جمله تمرین‌هایی که با او انجام می‌دادم، مشابه بیست سؤالی بود؛ هر چند خیلی جدی‌تر از آن به نظر می‌رسید. تمرین مورد نظر طوری طراحی شده بود که به او آموزش دهد به حس ششم خود اعتماد کند تا بتواند با چشم ذهن و بصیرت خود برخی مسائل را ببیند و ارزیابی کند.

به هنگام انجام این تمرین ـ و به علت شباهتی که با بیست سؤالی داشت ـ حس شوخ طبعی‌ام گل کرد و با لحنی شوخ پرسیدم: «آیا بزرگ‌تر از سبد نان است؟» همسرم، نیکی، خندید و گفت: «بامزه بود، اما لطفاً این تمرین را شوخی نگیر.»

من با بی‌توجهی گفتم: «آیا کوچک‌تر از سبد نان است؟» پس از گفتن این حرف، رفتار همسرم فوراً تغییر کرد و فضایی سرد و بی‌روح حاکم شد؛ فضایی که تا آن روز تجربه نکرده بودم. به یکباره احساس کردم که تمام وجودم یخ بست. اما در هر حال از آن رفتار و تجربه‌ام درس گرفتم: اگر موافقت می‌کنید که به کسی در تمرین کردن کاری کمک کنید، به یاد داشته باشید که اگر آن تمرین برای او جدّی و مهم است، باید برای شما نیز همان قدر جدّی و بااهمیت باشد و به شوخی برگزار نشود.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

با یک دوست ، به تمرین ارتباط بصری، حرکت دادن چشم و سر، تکان دادن سر به علامت تأیید، متمایل کردن بدن خود به سمت او، و دلگرم کننده‌های صوتی و کلامی بپردازید. در هر تمرین، چند تا از آن‌ها را با هم انجام دهید.

شاید لازم باشد که برای تسلط یافتن بر هر یک از این تکنیک‌ها، چند جلسه‌ای تمرین کنید. اما وقتی حس کردید که هر یک را به خوبی انجام می‌دهید، آن‌گاه می‌توانید همه را با هم انجام دهید.

پس از سه یا چهار دقیقه، از تمرین دست بکشید و از دوست خود سوالاتی را در خصوص نوع تمرین کردن خود بپرسید. اگر پاسخ‌های او نشان از این داشت که هنوز تسلط لازم را به دست نیاورده‌اید، تمرین را باز هم تکرار کنید تا کاملاً در آن ماهر شوید. سرانجام، شنونده‌ای خوب و دقیق خواهید شد و در ادامه‌ی زندگی این مهارت را با خود خواهید داشت. با این روش، قادر خواهید بود در مواجهه با دیگران باعث بروز احساسی خوب و خوشایند در وجودشان شوید و همین احساس مقدمه‌ای برای محبوب و دوست‌داشتنی شدن شماست.

فصل نوزدهم
دقت در نصیحت کردن

تمایل به نصیحت کردن، کاری همگانی و عمومی است. اما اصلاً نگران نباشید؛ تمایل به نادیده گرفتن آن نیز کاری همگانی و عمومی است.

برایان تریسی

در فصل ۱۸ تمرینی را انجام دادید که در آن باید بدون هرگونه صحبتی و فقط با گوش‌دادن، به صحبت‌های دوست خود واکنش نشان می‌دادید. در این فصل، به این موضوع می‌پردازیم که چگونه تمرین کنیم شنونده‌ای دقیق و فعال باشیم.

نظر رون در خصوص یک شنونده‌ی صبور بودن

چند سال پیش، یک شب هنگام صرف شام متوجه شدم که همسرم بسیار عصبی و آشفته است. علت را از او پرسیدم. گفت که روز سخت و دشواری را در دفترش داشته است. سپس شروع به صحبت درباره‌ی آنچه رخ داده بود، کرد. او با یکی از همکارانش مشاجره کرده بود. در ابتدای

شرح دادن ماجرا، آرام و خونسرد بود. اما هرچه بیشتر در خصوص آن صحبت می‌کرد، بیشتر عصبی می‌شد.

متاسفانه وقتی او در حال صحبت بود، من به واقع توجه چندانی به او نداشتم و نگاهم بیشتر به تلویزیون بود. سپس راه حلی برای مشکل او به ذهنم رسید و به یکباره حرف او را قطع کردم تا آن راه حل را به او بگویم. به او گفتم: «ببین، اگر به او فرصت می‌دادی تا اشتباه خود را جبران کند، شاید...» او نیز حرف مرا قطع کرد و نگذاشت جمله‌ام تمام شود. با عصبانیت گفت: «داری چه می‌گویی؟ منظورت این است که اشتباه از من بود؟ به نظر تو، من مقصر بودم؟»

گفتم: «خب، نه. منظور من فقط این است که...»

حرفم را دوباره ناتمام گذاشت و فریاد کشید: «مگر من از تو راه حل خواستم؟ تمام آنچه من از تو می‌خواستم، صرفاً این بود که به حرفم گوش کنی و با حرکت دادن سر خود حرف مرا تأیید و تصدیق نمایی.»

- «اما من فقط می‌خواستم به تو کمک کنم و قصد دیگری نداشتم.»
- «تو فقط وقتی می‌توانی به من کمک کنی که نظرات و افکارت را برای خودت نگه داری و به حرفهای من گوش دهی. وقتی این چنین آشفته و عصبانی‌ام، نیاز به نصیحت کسی ندارم. هیچ‌کس به هنگام عصبانیت شدید، تمایلی به شنیدن پند و نصیحت ندارد.»

کاملاً حق با او بود. هیچ‌کس در هنگام عصبانیت، علاقه‌ای به شنیدن نصیحت دیگران ندارد. نکته‌ی اخلاقی و آموزنده‌ی این ماجرا آن است که صرف‌نظر از میزان مهارت شما در انجام رفتارهای مجذوب‌کننده، یک

شنونده‌ی خوب و صبور بودن به واقع یکی از اجزای اصلی و چسب ماندنی است که باعث می‌شود همه‌ی مهارت‌های شما در کنار همدیگر قرار گیرد. سکوت به‌موقع و بجای شما نشان دهنده‌ی توجه، علاقه، و صبوری شماست.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه‌ی بعد که فردی نزد شما می‌آید تا درباره‌ی مشکل خویش با شما حرف بزند و در تردید یک انتخاب است، از او بپرسید: «خودت فکر می‌کنی که باید چه کاری انجام دهی؟» و بعد بدون قطع کردن حرف او یا ارائه راه حل، فقط صبورانه به حرفهایش گوش دهید.

وقتی زنی از شوهر خود می‌پرسد که نظر او راجع به اینکه چه لباسی بپوشد، چیست در واقع تصمیم خودش را از قبل گرفته و فقط به دنبال تأیید شوهرش است. در چنین شرایطی، احتمال اشتباه کردن شما ۵۰ درصد است.

پس بهتر است به جای انتخاب لباس برای همسرتان و تصمیم‌گیری به جای او، صرفاً بپرسید: «نظر خودت چیست؟ خودت فکر می‌کنی که کدام لباس مناسب‌تر و بهتر است؟» سپس صرف‌نظر از لباسی که انتخاب می‌کند، او را تأیید کنید و بگویید: «من هم همین لباس را مد نظر داشتم و می‌خواستم انتخاب کنم.» این نوع رفتار شما، باعث می‌شود که ارزش و جایگاه بیشتر و بالاتری نزد او پیدا کنید و برایش دوست‌داشتنی‌تر و محبوب‌تر شوید.

فصل بیستم
قدرت گوش‌دادن با صبر و حوصله

مردم همواره مایلند به پند و نصیحت‌هایی گوش کنند که مطابق آمال و آرزوهایشان است.

لیدی بلسینگتون

قبل از اینکه دست از گوش‌دادن بردارید و شروع به صحبت کنید، همواره زمانی را صرف توجه به طرف مقابل خود کنید و ببینید که او از لحاظ احساسی و هیجانی در چه شرایطی است. صرف‌نظر از اینکه چه افکار و ایده‌هایی ممکن است به ذهن‌تان خطور کند، اگر می‌بینید که طرف مقابل ناراحت و غمگین یا هیجان زده و عصبی است، هنوز باید بدون بیان حرفی صرفاً به صحبت‌های او گوش کنید.

باحوصله و صبور باشید. اجازه دهید که او این فرصت را پیدا کند که ناراحتی یا خشم خود را بروز دهد تا کمی آرام شود. وقتی خودش آمادگی پیدا کند و شرایط روحی‌اش مهیا شود، عقیده و نظر شما را خواهد پرسید؛ اگر به دنبال پاسخ و راه حل باشد، سؤالاتی را از شما می‌پرسد و نظر شما را جویا می‌شود. گاهی وقت‌ها، احساسات گوینده و

منطق شنونده همچون روغن و آب است که احتمال ترکیب شدن آن‌ها با هم بسیار سخت و دشوار است.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

هرگاه با توجه و دقت در حال گوش دادن به حرفهای طرف مقابل هستید و به نظر می‌رسد که او بسیار هیجان زده یا عصبی است، قبل از بیان هر حرفی با صبر و متانتِ مضاعف به حرفهایش گوش دهید. پیش از آنکه سعی کنید وسط حرف او بپرید و به او پیشنهادی بدهید، اجازه دهید که به صحبت خود ادامه دهد و تمام خشم یا هیجان‌اش را بیرون بریزد و خود را خالی کند.

نکته‌ی بسیار مهم این است که تا کسی از شما نظر و راه حلی نخواسته، او را نصیحت نکنید و برایش نسخه نپیچید. گوش دادن همدلانه و صبورانه‌ی شما برای او بسیار مفید و مؤثر است و او از این بابت ممنون و قدردان شما خواهد بود.

فصل بیست و یکم
در لبخند زدن و خندیدن سختگیر نباشید

در مقابل هجوم خنده و قهقهه، هیچ چیزی نمی‌تواند مقاومت کند.
مارک تواین

جای تردید نیست که لبخند زدن و خندیدن از شاخصه‌های مشخص است که نشان می‌دهد شما تا چه حد از همنشینی و صحبت با کسی خوشحال می‌شوید و لذت می‌برید. هرگاه شرایط اجازه می‌دهد و موضوع خنده‌داری پیش می‌آید، سریع احساس درونی خود را بروز دهید و بخندید. در خندیدن سختگیر نباشید و خساست به خرج ندهید.

یک لبخند واقعی و غیرتصنعی باعث فعال شدن ماهیچه‌هایی می‌شود که در اطراف دهان و چشم‌های شما قرار دارد. وقتی لبخند می‌زنید و می‌خندید، حس درونی خود را کاملاً آزاد کنید و بروز دهید تا تمام ماهیچه‌های صورت‌تان به حرکت درآید و فعال شود. حتی ماهیچه‌های چشم‌هایتان نیز می‌تواند تحت‌تأثیر آن قرار گیرد.

البته منظور این نیست که به هر چیزی که گفته می‌شود، بخندید یا با شنیدن هر لطیفه‌ی بی‌مزه‌ای قهقهه بزنید. بیش از حد و بی‌علت خندیدن نیز این شبهه را در دیگران به وجود می‌آورد که به طور تصنعی و از روی اجبار می‌خندید یا صرفاً تلاش می‌کنید که توجه دیگران را به خود جلب کرده و خودشیرینی کنید. بعضی از خنده‌ها از روی تظاهر است و بعضی از روی عصبانیت!

همچنین به یاد داشته باشید لبخندهایی که واقعی به نظر می‌رسد، به یکباره محو نمی‌شود. لبخندهای واقعی و غیرتصنعی چند لحظه‌ای به طول می‌انجامد و ناگهان ناپدید نمی‌شود. لبخندی که فوراً محو شده و طول نمی‌کشد، واقعی و از ته دل نیست.

علت‌های روان‌شناختی بسیار خوبی وجود دارد که شما را بر آن دارد به راحتی لبخند بزنید و به طور طبیعی بخندید. در اینجا نمونه‌ای از این علت‌ها را می‌خوانید.

نظر رون در این خصوص که مزاح و شوخ‌طبعی چگونه مسری و واگیردار است.

در روزهای شروع کارم به عنوان کارگردان تئاتر، اولین نمایش طنز به کارگردانی من در واقع نمایشی بود از نِیل سیمون[1] با نام «شیپور خود را بزن.»[2] متن نمایش، بسیار بامزه و خنده‌دار بود.

وقتی بازیگران نمایش و من در حال مرور و روخوانی متن نمایش و تمرین آن با یکدیگر بودیم، به شدت خنده‌مان می‌گرفت و بی‌اختیار قهقهه می‌زدیم. اجرای چنین نمایشی و تمرین کردن آن با همدیگر، واقعاً

1- Neil Simon
2- Bloes your Horn

لذت‌بخش و شادی‌آور بود. اما پس از مدتی تمرین، از شدت خنده‌های ما کمتر شد و دیگر آن احساس و هیجان روزهای شروع تمرین را نداشتیم.

چند روز پیش از شب افتتاحیه و اجرای اصلی نمایش، آن را یک بار به طور کامل با همدیگر تمرین کردیم. اما این بار هیچ‌یک نخندیدیم! حتی لبخند هم نزدیم. گویی که به جای نمایشی طنز از سیمون، در حال تمرین نمایشی واقع‌گرایانه از ایبسن[1] بودیم. من با تعجب به فکر فرو رفتم و از خود پرسیدم که اولین بار در هنگام تمرین و مرور نمایش، چه چیزهایی برایمان بامزه و خنده‌دار بود.

شب افتتاحیه، سالن پر از منتقدان، بزرگان عرصه‌ی تئاتر و افراد متشخص و معروف بود. من بر طبق عادت دیرینه‌ام، در ردیف آخر و روی صندلی نزدیک در خروجی نشستم. (به این ترتیب، اگر تماشاچیان بی‌حوصله و عصبانی می‌شدند و نمایش را غیرقابل تحمل تشخیص می‌دادند، من می‌توانستم سریع پا به فرار بگذارم! البته این جمله را صرفاً به طنز و شوخی گفتم.) خیلی نگران و مضطرب بودم؛ حسی که تا آن شب تجربه نکرده بودم. بیشتر چراغ‌ها خاموش شد، پرده‌ی نمایش بالا رفت، و بعد نمایش آغاز شد. طی چند دقیقه، صدای خنده و قهقهه‌ی حضار بلند شد. از همه جالب‌تر این بود که خود من نیز همچون آن‌ها می‌خندیدم و قهقهه می‌زدم! نمی‌دانم چرا؟ طی سه هفته‌ای که مشغول تمرین نمایش بودیم، دیگر آن‌قدر دیالوگ‌ها برایم تکراری شده بود که اصلاً نمی‌خندیدم. اما حالا دوباره از شنیدن آن‌ها قهقهه می‌زدم! واقعاً چرا؟!

1- Ibsen

پاسخ این سؤال همانا مسری بودن خنده است. لبخند زدن و خندیدن به دیگران نیز سرایت می‌کند و آنان را به خنده می‌اندازد. من به این دلیل خندیدم که تماشاچیان حاضر در سالن می‌خندیدند. خنده‌های آنان باعث می‌شد که من دوباره یاد نخستین تمرین‌ها و لحظات شاد آن روزها بیفتم. قهقهه‌های حضار، دوباره خاطره‌ی آن روزها را در من زنده می‌کرد.

من بارها به دیدن آن نمایش رفتم تا همراه با تماشاچیان بخندم و لذت ببرم. باید اعتراف کنم که دیدن آن نمایش کمدی و طنز در کنار دیگران، لذت مضاعفی برای من داشت که کارگردان آن بودم و حاصل تلاش خود را می‌دیدم.

با خواندن ماجرای بالا، همه می‌توانند درس خوب و ارزشمندی را یاد بگیرند. وقتی شما خوش‌برخورد و خنده‌رو هستید، این رفتار را به دیگران نیز منتقل می‌کنید و سرایت می‌دهید. وقتی در برخورد با دیگران لبخند می‌زنید و می‌خندید، دیگران نیز تمایل پیدا می‌کنند که واکنش مشابهی را بروز دهند و پاسخ لبخند شما را با لبخند و خوش‌رویی بدهند.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه‌ی بعد که در حال گفتگو با کسی هستید، منتظر زمان و فرصت مناسب برای لبخند زدن باشید تا به این ترتیب گوینده را بیشتر سر ذوق و شوق ـ برای ادامه‌ی صحبت ـ بیاورید. اما اگر گوینده و موضوع گفتگو جدی است، شما نیز با جدیت به او و موضوع مورد بحث نگاه کنید. در شرایطی که گفتگو دوستانه است و پیرامون موضوعات جالب و سرگرم‌کننده می‌باشد، در لبخند زدن یا خندیدن خساست نکنید!

لزوماً نباید همیشه با آنچه گفته می‌شود، موافق باشید؛ صرفاً باید خود را با خلق و خوی فرد گوینده منطبق کنید. اگر او با شور و حرارت سخن می‌گوید، و شما نیز قصد دارید او را تحت‌تأثیر قرار دهید و مجذوب خود کنید، همگام با بروز شور و احساسات او لبخند بزنید.

فصل بیست و دوم

در تعریف و تمجید از دیگران، درنگ و تردید نکنید

تعریف و تمجید نیز همچون طلا و برلیان، ارزش خود را فقط مدیون کمیابی‌اش است.

ساموئل جانسون

همه‌ی ما از آوازه و شهرت لذت می‌بریم، به خصوص اگر کاری انجام داده باشیم که فکر کنیم ارزشمند و مهم است. وقتی افرادی که می‌شناسید و در اطراف‌تان هستند، راجع به کارهایی صحبت می‌کنند که بابت انجامش به خود افتخار می‌کنند و می‌بالند، روش ساده‌ای وجود دارد که می‌توانید از طریق آن بر لذت درونی آنان بیفزایید.

به این ترتیب که در تعریف و تمجید از ویژگی‌هایی همچون تدبیر، سخاوت، درایت، زیرکی، دقت عمل و دیگر ویژگی‌های مثبت او به خود تردید راه ندهید و در این کار تأخیر نکنید.

می‌توانید مطمئن باشید که او تعریف و تمجیدهای شما را به منزله‌ی شاخصه‌ای دیگر از خوش‌زبانی و صمیمیت‌تان در نظر خواهد گرفت و بیشتر از قبل مجذوب‌تان خواهد شد.

تحسین کردن دیگران و قدردانی از آنان، به واقع برای همه‌ی ما اهمیت دارد. این کار همچون سوخت مورد نیاز برای کوره‌ی انگیزه‌ی ماست. بسیاری از ما بدون تمجید و قدردانی، بی‌انگیزه می‌شویم و کمتر از حد توانایی‌های بالقوه‌ی خود عمل می‌کنیم. تحقیات حاکی از آن است که بسیاری از کارمندان بیش از آنکه با افزایش حقوق با انگیزه‌ی بیشتری به کار ادامه دهند، با تعریف و تمجید بیشتر انگیزه پیدا می‌کنند و مثبت‌تر واکنش نشان می‌دهند.

زمانی را به یاد آورید که فرزند، همسر، دوست، یا همکارتان ـ به علت اینکه از او تعریف و تمجید کرده یا تشکر و قدردانی خود را ابراز نموده‌اید ـ بسیار خوشحال و پر انرژی شده است. به خاطر بیاورید که وقتی چنین اتفاقی برای خودتان می‌افتد، چه احساس خوب و خوشایندی پیدا می‌کنید.

بعضی وقت‌ها که در آغاز یک مسیر هستید و تازه می‌خواهید کاری را تجربه کنید، صرفاً یک تعریف و تمجید ساده ـ در خصوص تصمیمی که گرفته‌اید ـ انرژی و انگیزه‌ی شما را صد چندان خواهد کرد و باعث خواهد شد که با اراده و پشتکاری مضاعف پیش بروید. اما متاسفانه در اکثر موارد، افراد بیش از آنکه به تعریف و تحسین یکدیگر بپردازند و به همدیگر انگیزه و انرژی مثبت دهند ـ شاید گاهی از روی حسادت نسبت به هم ـ با سردی برخورد کرده و به ترغیب یکدیگر نمی‌پردازند. شاید بد نباشد در همان حدی که کارهای یکدیگر را زیر سؤال می‌بریم و انتقاد می‌کنیم، همدیگر را تشویق و تحسین کنیم. نقد خوب، نقدی است که هم شامل نکات مثبت و هم منفی کار ما باشد و نه صرفاً نکات منفی.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

یکی از بهترین تعاریف عزت‌نفس این است که یک شخص تا چه حد خودش را شایسته و سزاوار این می‌داند که تحسین و ستایش شود. هر چه بیشتر و واقعی‌تر رفتار دیگران را تحسین و ستایش کنید، آنان نیز بیشتر به خود احترام می‌گذارند و خود را دوست دارند؛ حتی این موضوع باعث می‌شود که نسبت به شما نیز احساس بهتری پیدا کنند. برای اینکه در تحسین و ستایش دیگران به بهترین نحو عمل کنید، باید دستورالعمل‌ها و رهنمودهای زیرا را انجام دهید:

اول اینکه دقیق باشید و به طور خاص، به موضوع مورد نظر اشاره کنید. هر چه تعریف و تمجید شما دقیق‌تر و خاص‌تر باشد، تأثیر بهتر و بیشتری بر احساسات آن فرد برجا خواهد گذاشت؛ احتمالاً باعث خواهد شد که او انگیزه و انرژی بسیار بیشتری پیدا کند و بتواند در آینده بهتر در آن زمینه عمل کند. به جای گفتن: «تو منشی بسیار خوبی هستی.»، باید بگویید: «روز گذشته، در خصوص آن پیشنهاد کاری خیلی خوب عمل کردی.»

دوم اینکه با مشاهده‌ی یک کار درست و خوب، خیلی سریع به تمجید و تحسین بپردازید. هر چه زودتر به تعریف و تشویق فرد مورد نظر مبادرت کنید، او به احساس بهتری می‌رسد و به احتمال زیاد دوباره کارش را تکرار خواهد کرد. رفتار به موقع و سریع شما، تأثیر مستقیمی روی عملکرد او خواهد گذاشت.

سوم اینکه دیگران را هم برای کارهای بزرگ و هم کوچکی که با موفقیت انجام می‌دهند، تشویق و تحسین کنید. همان‌طورکه کِن بلانچارد[1] در کتاب «مدیر یک دقیقه‌ای» می‌گوید: «افراد را در حین انجام کارهای درست و خوب، تشویق کنید و این موضوع را به تأخیر نیندازید.»

تشویق و ترغیب دیگران به سبب کارهای خوب و موفقی که انجام می‌دهند، چیزی است که اکثر ما اغلب به حد کافی انجام نمی‌دهیم. اما شما باید خود را از این قاعده مستثنی کنید. تشویق دیگران و تمجید کردن از آنان، باعث می‌شود که به احساس خوبی درباره‌ی خودشان برسند و همین امر عنصری کلیدی در جذب دیگران به سوی خودتان است.

1- Ken Blanchard

فصل بیست و سوم
از اصل «طوری عمل کن که گویی» استفاده کنید

بهترین روش برای ایجاد و خلق یک احساس این است که در هر شرایطی که آرزوی داشتن چیزی را دارید، طوری عمل کنید که گویی قبلاً آن چیز را داشته‌اید و وجودش را حس کرده‌اید. به این ترتیب، در آینده‌ی نزدیک آن را خواهید داشت.

ارسطو

در سال ۱۹۰۵، ویلیام جیمز - استاد دانشگاه هاروارد و پدر روان‌شناسی آمریکا - به نکته‌ی جالب و قابل‌تأملی پی برد: او گفت که بهترین روش برای تجربه کردن یک احساس - در صورتی که به واقع آن را در خود حس نمی‌کنید - این است که طوری رفتار و وانمود کنید که گویی قبلاً آن را در خود حس کرده‌اید، تا اینکه برایتان به صورت یک واقعیت درآید.

وقتی به طور مداوم کارهایی انجام دهید که نشان دهنده‌ی شور و شوق شما باشد، خیلی زود این حس در درون‌تان ریشه‌دار و واقعی خواهد شد. اگر طوری عمل کنید که گویی شاد یا پرشور و هیجان‌اید، خیلی زود

در درون خود احساس شادی و شور خواهید کرد. رفتار بیرونی شما باعث خلق و ایجاد یک حس درونی مرتبط با آن خواهد شد. بنابراین اگر همواره به خود یا دیگران بگویید که شاد/ پرشور/ ناراحت/ عصبی/ خسته... هستید، رفته‌رفته آن احساس به درون‌تان راه می‌یابد و چیزی نمی‌گذرد که به واقع به همان احساس ـ که وانمود می‌کردید و فقط بروز بیرونی داشت ـ خواهید رسید.

شما می‌توانید اعمال و رفتارهای خود را کنترل کنید

روان‌شناسان دریافته‌اند که برای افراد دشوار است تا احساسات و هیجانات خود را طبق خواسته‌شان کم و زیاد کنند و آن طور که می‌خواهند بروز دهند. احساسات و هیجانات افراد، تحت کنترل مستقیم خواست و اراده‌ی آنان نیست.

اما اعمال و رفتارهای شما، تا حد زیادی در هر لحظه تحت کنترل‌تان است. شما می‌توانید با کنترل اعمال و رفتارهایتان، طوری عمل کنید که گویی همان احساسات و هیجانات دلخواه خود را داشته‌اید ـ همچون رویکرد «از بیرون به درون» در فصل هشتم. از این رو، اعمال و رفتارهایتان به واقع به شما کمک می‌کنند تا آن احساسات را در درون خود ایجاد کنید.

اعمال و رفتارها باعث بروز احساسات و هیجانات می‌شود

اصل «طوری عمل کن که گویی» می‌گوید که اگر شما طوری عمل کنید که گویی از قبل حس خاصی داشته‌اید، خیلی زود اعمال و رفتار

شما باعث بروز همان احساسات و درونی شدن آن‌ها در وجودتان خواهد شد.

وقتی با کسی دیدار می‌کنید، طوری عمل کنید که گویی آن شخص کاملاً دوست‌داشتنی و پرجاذبه است و شخصیت بسیار جالبی دارد. با او طوری رفتار کنید که گویی ستاره‌ی سینما یا برنده‌ی جایزه‌ی نوبل است. با خوش‌بینی به او نگاه کنید و با دقت کامل به حرف‌هایش گوش دهید. کمی به طرف جلو خم شوید و به هر کلمه‌ای که می‌گوید، دقیقاً توجه کنید. در هنگام گوش‌دادن به حرف‌هایش لبخند بزنید، سرتان را به علامت تأیید تکان دهید، با بیان اصوات و کلمات کوتاه حرف‌هایش را تصدیق کنید، از دلگرم‌کننده‌های صوتی و کلامی استفاده نمایید، و او را ترغیب و تحسین کنید. تأثیر این کارها بسیار سریع و عالی خواهد بود. اغلب اوقات، با به کارگیری تکنیک‌های گوش‌دادن دقیق و همراه با تمرکز، شما قادر خواهید بود باعث بروز بینش‌ها و اظهارنظرهایی در طرف مقابل شوید، که شاید برای خودتان نیز تعجب‌آور باشد. پس از مدت کوتاهی، شما درخواهید یافت که به واقع به طرف مقابل علاقمند شده‌اید. شما او را فردی خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی خواهید دانست و ضمن گوش‌دادن دقیق به صحبت‌های هوشمندانه‌اش، از او و حرف‌هایش لذت خواهید برد.

نظر رون در خصوص استفاده از قدرت ذهن خود

اخیراً با یکی از دوستانم مشغول خوردن قهوه بودیم که او گفت: «رون، تو در مسائل روان‌شناختی فعال هستی و می‌توانی در خصوص موضوعی که می‌خواهم برایت تعریف کنم، مرا توجیه کنی.»

او مکثی کرد و ادامه داد: «یکی دو هفته پیش، یک روز صبح با بی‌حوصلگی و بدخلقی از خواب بیدار شدم. به همین دلیل، تصمیم گرفتم که به دفتر کارم نروم. آن روز اصلاً حال وحوصله نداشتم. صرفاً با بی‌هدفی از روی مبلی روی مبل دیگر می‌نشستم؛ حتی حوصله نداشتم که صورتم را اصلاح کنم یا دوش بگیرم. با بی‌انگیزگی کمی تلویزیون نگاه کردم. نزدیکی‌های ظهر احساس کردم که حالم بسیار بدتر هم شده است.»

از دوستم پرسیدم: «برای تغییر حال و روحیه‌ات چه کار کردی؟ پیش پزشک نرفتی؟» او شانه‌های خود را بالا انداخت و گفت: «نه، من خیلی تمایلی به دکتر رفتن و دارو خوردن ندارم. اما نکته‌ی اصلی اینجاست: فردای آن روز، دوباره با همان حال و روحیه از خواب بیدار شدم. اما از آنجا که کارهای زیادی داشتم، دیگر نمی‌توانستم در خانه بمانم و هر طور دلم می‌خواهد وقتم را بگذرانم. قرار ملاقات روز گذشته‌ام را به فردایش موکول کرده بودم. کارهای واجب دیگری را نیز باید انجام می‌دادم. لذا لباس پوشیدم و از خانه بیرون رفتم. قبل از اینکه ظهر شود، احساس کردم که حالم بسیار بهتر شده است! به نظر تو علتش چه بود؟»

به او گفتم: «نوع نگرش و رفتار تو بود که باعث شد حال و روحیه‌ات بهتر شود و چنین تفاوتی به وجود آید. این موضوع نمونه و مثال بسیار خوبی است که نشان می‌دهد چگونه نگرش و رفتارهای ما بر جسم‌مان تأثیر می‌گذارد. زمانی، همه تصور می‌کردند که علت داشتن احساس بهتر صرفاً مرتبط با فکر و روح است، اما امروز ما می‌دانیم که علل زیست‌شیمیایی (bio – chemical) نیز در این خصوص تأثیرگذار و دخیل است. با مشغول شدن و درگیر کردن ذهن خود به اموری همچون اصلاح صورت، دوش گرفتن، لباس پوشیدن برای بیرون رفتن، وقت

گذاشتن برای خود و اهمیت دادن به خویش ـ که همه‌ی آن‌ها نشان از سلامت ذهن و روح‌مان دارد ـ تو به واقع مواد شیمیایی موجود در بدن خود را تغییر دادی و همین کار باعث شد که کمی بعد به احساس بهتری دست یابی.»

برای لحظه‌ای دوستم به فکر فرو رفت تا این اطلاعات را در ذهن خود هضم کند. سپس گفت: «به این ترتیب، ترکیبی از قدرت ذهن ما و بخش داروخانه‌ی داخلی بدن‌مان باعث بروز چنین تفاوتی می‌شود و سبب می‌گردد که حال و روحیه‌مان تغییر کند.»

أعمال بر احساسات تأثیر می‌گذارد

به روشی مشابه، وقتی به تمرین کردن تکنیک‌های مجذوب کردن دیگران ـ که در این کتاب شرح داده شده است ـ عادت می‌کنید و خو می‌گیرید، نه تنها به نظر می‌رسد که با حالتی متقاعد کننده‌تر گوش می‌دهید بلکه به واقع به نحوی مؤثرتر و دقیق‌تر نیز شنونده‌ی حرف‌های طرف مقابل هستید و آنچه او می‌گوید را بهتر به خاطر می‌سپارید. گویی که با به کارگیری بدن خود (وجه بیرونی) به نحوی مؤثر و صحیح، نگرش درست و مناسب (وجه درونی) خود را نیز گسترش می‌دهید و مواد شیمیایی را به گونه‌ای درست و منظم در بدن خود ایجاد و پخش می‌کنید.

با گنجاندن تکنیک‌های گوش‌دادن دقیق و با تمرکز در زندگی خود، نه تنها از این مزیت برخوردار می‌شوید که در ظاهر شنونده‌ای با دقت و فعال به نظر برسید، بلکه به واقع نیز درگیر موضوع صحبت خواهید شد. این شرایط هم برای خودتان و هم افراد دیگری که در زندگی شما هستند، مفید و مؤثر خواهد بود.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

«وانمود کنید تا به واقعیت تبدیل کنید.» دفعه‌ی بعد که در حال صحبت با کسی هستید، در محیط کار یا در محیط‌های اجتماعی دیگر، طوری عمل کنید که گویی آن شخص بسیار خوش‌بیان است و حرفهای جالبی می‌زند. به هر کلمه‌ای که می‌گوید، با دقت و اشتیاق گوش کنید. با نشان دادن علاقه‌ی خود برای شنیدن ادامه‌ی حرفهایش، کمی به جلو متمایل شوید. برای لحظه‌ای به خودتان وانمود کنید که اگر او از شما خوشش بیاید، یک میلیون دلار به شما خواهد داد. سپس براساس چنین ذهنیتی، با او رفتار کنید.

خیلی زود درمی‌یابید که کاملاً به او علاقمند شده‌اید. از سوی دیگر، او نیز به واسطه‌ی جادویی که همانا ایجاد و ترشح مواد شیمیایی خاصی در بدنش است، حس ویژه‌ای نسبت به شما پیدا خواهد کرد و نگرش‌ها و افکاری را با شما در میان خواهد گذاشت که شاید شما را متحیر و شادمان کند. شروع بسیاری از دوستی‌های دیرینه و طولانی، به همین صورت بوده و شکل گرفته است.

فصل بیست و چهارم
آنچه می‌گویید و چگونگی گفتن آن

شخصیت یک فرد، با گفتار او آشکار و هویدا می‌شود.

مِناندر[1]

نخستین گام در جهت تبدیل شدن به فردی کاملاً خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی، این است که شنونده بسیار خوب و دقیقی باشید. هر چند، دیر یا زود، نوبت شما می‌شود که صحبت کنید. آنچه می‌گویید و چگونگی گفتن آن حرف، از عناصر و اجزای اساسی در توانایی شما برای متقاعد و مجذوب کردن دیگران است.

نظر رون در خصوص صحبت کردنِ پرجاذبه و کشش

من دوستی قدیمی به نام سیسیل ویلیامز دارم. او مردی شاد و پرانرژی است که سال‌هاست همه او را به عنوان یک کارگردان موفق تئاتر

1- Menander

(معادل این جمله، بیتی از سعدی است که می‌گوید: تا مرد سخن نگفته باشد عیب و هنرش نهفته باشد.)

می‌شناسند و قبول دارند. من در چند کار او ایفای نقش داشته و بازی کرده‌ام. بی‌تردید او یکی از خوش‌برخوردترین و دوست‌داشتنی‌ترین افرادی است که تا به حال دیده‌ام. تمام عناصر و عواملی که برای خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی بودن در این کتاب نوشته‌ام، را او داراست. در واقع آنچه خوبان همه دارند را او یکجا دارد.

آنچه در خصوص منش و شخصیت او بیش از هر چیز روی من تأثیر می‌گذارد، این است که هر کلام او نشان دهنده‌ی توجه، علاقه، دقت، و اهمیت‌اش به دیگران است. هر چند او افکار و عقایدی جالب و تأثیرگذار دارد، اما همواره آن‌ها را با احترام بیان می‌کند و اصلاً قصد تحمیل‌شان را ندارد. او فقط به تبادل‌نظر می‌پردازد، و نه رقابت کردن در یک بازی کلامی و مغلوب نمودن طرف مقابل.

یک مهارت اساسی در صحبت کردن

وقتی نوبت شماست که صحبت کنید، لازم است که چند مهارت را به دست آورده باشید و آن‌ها را رعایت کنید. در چند فصل آینده، به شرح آن‌ها خواهیم پرداخت. اکنون اجازه دهید که از منظر و زاویه‌ای دیگر به موضوع ارتباط بصری بپردازیم.

زمانی مجله‌ی تایم نخستین مصاحبه‌ی اختصاصی خود را با میخائیل گورباچف، رئیس جهمور سابق روسیه، چاپ کرد. در آن مصاحبه عنوان شده بود که توانایی گورباچف در بیان مقتدرانه‌ی عقاید و افکار سیاسی‌اش، از جمله دلایل اصلی انتخاب شدن و رأی آوردن او در رقابت انتخاباتی بوده است. گزارشگر تایم به یکی از مؤثرترین و مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی گورباچف اشاره کرده و نوشته بود: « اولین چیزی که

در برخورد و ملاقات با رئیس جمهور گورباچف نظر شما را به خود جلب می‌کند، همانا نوع نگاهش به طرف مقابل است. او مستقیم، مصمّم، و با صلابت نگاه می‌کند. نگاه او عمق دارد و در وجود طرف مقابل نفوذ می‌کند.

اما متأسفانه تعداد کمی از ما، به خوبی و درستی از ارتباط بصری بهره می‌بریم. پرورش و گسترش این مهارت، برای افزایش قابلیت شما در مجذوب کردن و تحت‌تأثیر قراردادن دیگران بسیار مهم و مؤثر است.

روش نگاه کردن شما به دیگران

قواعد و اصول مورد استفاده برای ایجاد ارتباط بصری در هنگام صحبت کردن، با قواعد مربوطه به هنگام گوش‌دادن متفاوت است. وقتی شما در یک گفتگوی رودررو و دو نفره هستید، صرفاً ۸۵ درصد از زمان گفتگوی شما باید همراه با نگاه کردن در چشم‌های طرف مقابل باشد و نه بیشتر. برقراری ارتباط بصری در تمام زمان گفتگو، باعث بروز فشار و استرس زیاد در آن فرد می‌شود. با این کار، گویی او را به دیوار میخکوب می‌کنید و تحت فشار قرار می‌دهید تا در مقابل حرف‌های شما واکنشی مثبت از خود بروز دهد. به این ترتیب، به جای اینکه خوش‌بیان و دوست‌داشتنی به نظر برسید، فردی سختگیر و خشن جلوه می‌کنید که می‌خواهد به هر نحو ممکن شنونده‌اش را متقاعد به گوش‌دادن و تأیید حرف‌های خود کند.

وقتی کسی در حال گفتگو با شماست و حتی یک لحظه نیز نگاهش را از شما برنمی‌دارد، خودتان چه احساسی پیدا می‌کنید؟ این شرایط می‌تواند برایتان آزاردهنده و حتی هراس‌انگیز و تهدیدآمیز باشد. به نوع

نگاه افراد شرور و مجرم در فیلم‌ها توجه کنید و ببینید که به هنگام صحبت کردن، از چه نوع ارتباط بصری خشن و تهدیدآمیزی استفاده می‌کنند.

وقتی در میان جمع و گروه صحبت می‌کنید، باید به آرامی نگاه خود را از یک فرد به فرد دیگر حرکت دهید و صرفاً به یک نفر خیره نشوید. به این ترتیب، همه با توجه و تمرکز به حرف‌های شما گوش می‌دهند و مخاطب شما صرفاً یک نفر نیست. برای اینکه هر کس مشتاقانه و با دقت به حرف‌هایتان گوش دهد، باید به تناوب به چهره‌ی تک‌تک افراد نگاه کنید تا آنان قدرت نفوذ و کلام‌تان را احساس کرده و مجذوب شنیدن حرف‌های شما شوند.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

برقراری ارتباط بصری خوب، با فردی که با او در حال صحبت هستید، را تمرین کنید. مطمئن شوید که در انجام این کار زیاده‌روی و افراط نمی‌کنید. بیش از ۷۵ تا ۸۵ درصد از زمان گفتگو، به چشم‌های طرف مقابل نگاه نکنید. در غیر اینصورت، این احتمال وجود دارد که حس کند او را برای متقاعد شدن و پذیرفتن حرفهایتان تحت فشار قرار می‌دهید و می‌خواهید افکار خود را به وی تحمیل کنید. نوع نگاه شما باید عمیق و تأثیرگذار باشد ـ و نه سطحی و بی‌تفاوت. با این روش گویی به او می‌گویید: «من توجه‌ام فقط به شماست!»

فصل بیست و پنجم
نگاه کردن گذرا به پیرامون شنونده

گفتار، آینه‌ی روح انسان است؛ روح هر فرد، در کلام و گفتار او تبلـور می‌یابد و نمایان می‌شود.

پابلیوس سیروس

وقتی شما در حال صـحبت هـستید، نگـاه کـردن گـذرا و کوتـاه بـه پیرامون شنونده در واقع یک تکنیک ارتبـاطی نیرومنـد و مـؤثر اسـت. در این حال، پس از مدتی مستقیم نگاه کردن به چـشم‌هـای شـنونده، نگـاه خود را از او بردارید و به سـمت راسـت یـا چـپ او نگـاهی کوتـاه و گـذرا بیندازید. بهتر است این کار به تناوب صورت گیرد.

اما هیچ‌گاه بالای سر شنونده را نگـاه نکنیـد، زیـرا بـه او چنـین القـا می‌شود که کسی یا چیزی دارد تمرکز شما را برهم می‌زند و یا حواس‌تان جای دیگری است. همچنین نگاه‌های مداوم و ممتد به پـایین چـشم‌هـا و اطراف گردنش باعث خواهد شد که فکر کند تکه‌ای از غذایی که خـورده، به صورت یا لباس‌اش چسبیده است. نگاه کردن به پیرامـون شـنونده، بـه این معنا نیست که شما فرصت دارید به اشیاء و افراد دیگر نگاه یـا توجـه

کنید و از مخاطب خود غافل شوید. بلکه به این مفهوم است که برای لحظاتی کوتاه، می‌توانید نگاه خود را از شنونده به سویی دیگر معطوف کنید تا او حس نکند که زیر سنگینی و فشار نگاه شماست. در گفتگوهای یک به یک و دو نفره، استفاده از این روش ضروری به نظر می‌رسد.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه‌ی بعد که در حال صحبت با کسی هستید، تمرین کنید که ضمن صحبت برای لحظاتی به سمت راست و چپ صورت او نگاهی بیندازید و بعد دوباره به چشم‌هایش نگاه کنید.

مطمئن شوید که مدت زمان نگاه کردن شما به پیرامون صورت او بسیار کم و کوتاه، و فقط دو یا سه ثانیه، است. در غیر اینصورت، او احساس می‌کند که حواس‌تان جای دیگری است . به یاد داشته باشید که قصد و هدف شما همانا این است که، بدون اینکه باعث شوید او معذب شود یا احساس ناراحتی کند، یک ارتباط بصری خوب را برقرار و حفظ کنید.

فصل بیست و ششم
هنر شمرده و آهسته صحبت کردن

پیش از صحبت کردن، چند ثانیه فکر کنید؛ کلمات را نادرست و ناقص تلفظ نکنید؛ با عجله و شتاب سخن نگویید و واژه‌ها را تند تند ادا نکنید، بلکه به‌طور شمرده و واضح حرفهای خود را برزبان آورید.

جورج واشنگتن

بسیاری از افراد، به دلیل داشتن هیجان یا اضطراب زیاد، خیلی تند و سریع صحبت می‌کنند و خیلی کم به حرف‌های دیگران گوش فرا می‌دهند. افرادی که خیلی سریع حرف می‌زنند، ممکن است دیگران را هم عصبی و خسته کنند و هم بی‌حوصله و دلسرد.

آیا تا به حال صرفاً به این علت که گزارشگر رادیو وضعیت ترافیک خیابان‌ها را خیلی سریع و تندتند اعلام کرده و نتوانسته‌اید متوجه آن شوید، در خیابان‌های شلوغ گیر نکرده‌اید؟ (در حالی که قصدش این بوده که به شما در انتخاب مسیرهای خلوت‌تر و کم ترافیک‌تر کمک کند!) به این ترتیب، اصلاً متوجه نمی‌شوید که در کدام خیابان تصادف شده و به جای آن باید از کدام خیابان بروید! شاید اگر این گزارشگرها با عجله و

سریع صحبت نمی‌کردند، شما و بسیاری از همشهریان دیگر بسیار بی‌دغدغه‌تر و زودتر به مقصد می‌رسیدید و از حجم ترافیک خیابان‌ها و آلودگی هوا نیز کمتر می‌شد! آن‌ها در کار خود حرفه‌ای و با تجربه هستند. اما آیا نمی‌دانند که به خاطر سپردن و با دقت توجه کردن به این همه اطلاعات، که یک‌جا و بسیار سریع بیان می‌شود، کار دشواری است؟

آیا تا به‌حال پیغامی را از طریق پیغام‌گیر تلفن خود دریافت کرده‌اید که در آن، شماره تلفن بیان شده توسط آن شخص چنان با عجله و نامفهوم گفته شده که نتوانسته‌اید چهار شماره آخرش را درست متوجه شوید؟ به این ترتیب، یا قادر به گرفتن شماره تلفن او که ممکن است کار ضروری داشته باشید نیستید و یا این‌که مجبورید برای این‌که شماره را اشتباه نگیرید، چند بار با دقت به پیغام او گوش کنید.

به افراد فرصت فکر کردن بدهید

همه‌ی ما افرادی را می‌شناسیم که تند و سریع صحبت می‌کنند و شنیدن خیلی از کلمات و جملات آنان دشوار است. شاید خود شما نیز جزو چنین افرادی باشید. ایراد و اشکال سریع حرف زدن این است که بیش از داشتن تأثیر مثبت بر شنونده، تأثیرات منفی بر او خواهد گذاشت. کسی که تند و سریع صحبت می‌کند، به شما مجال و فرصتی برای فکر کردن نمی‌دهد. وقتی در خصوص فردی فکر می‌کنید که سریع صحبت می‌کند، چه فردی با چه خصوصیاتی به ذهن‌تان خطور می‌کند؟ آیا یک فروشنده‌ی خودروهای کارکرده یا اسقاطی را مجسم نمی‌کنید که قصد دارد با مهلت ندادن به شما برای فکرکردن و تصمیم گرفتن، فریب‌تان بدهد و به نوعی سرتان کلاه بگذارد؟

کسی که بی‌وقفه و سریع صحبت می‌کند، در نظر شنونده‌اش فردی خودمحور و تا حدودی بی‌ملاحظه و کم‌اندیش جلوه‌گر می‌شود. همین ذهنیت، میزان صداقت و خلوص نیت او را زیر سؤال می‌برد و بر شنونده تأثیر منفی می‌گذارد. به این ترتیب، شنونده اعتماد و اعتقاد لازم را به آن فرد متکلم پیدا نمی‌کند. به نظر می‌رسد که چنین گوینده‌هایی فقط به آنچه خودشان می‌خواهند بگویند، توجه و علاقه دارند و اصلاً حواس‌شان به آنچه می‌شنوند، نیست. آن‌ها همچون شطرنج‌بازهایی هستند که فقط حرکت خود را مد نظر قرار می‌دهند و به حرکتی که طرف مقابل‌شان می‌کند، هیچ توجهی ندارند! باید توجه داشته باشید که سریع و تندتند حرف زدن، روشی مطمئن برای از دست دادن و خنثی کردن هر فرصتی برای تأثیر مثبت گذاشتن روی دیگران و مجذوب کردن آن‌هاست!

بهتر و مؤثرتر صحبت کردن با استفاده از تکنیک شمرده حرف زدن

راه‌حل صحیح برای سریع حرف نزدن چیست؟ برای این منظور می‌توانید از دو تکنیک استفاده کنید. اولین تکنیک، که در اینجا به آن می‌پردازیم، این است که صرفاً شمرده و آهسته صحبت کنید. دومین تکنیک (که در فصل بیست‌وهفتم به آن خواهیم پرداخت) این است که یاد بگیرید چگونه طی یک گفتگو، به‌موقع و بجا سکوت کنید.

اگر بارها به شما گفته‌اند که خیلی سریع و تند صحبت می‌کنید، می‌توانید از یک کنترل کننده‌ی درونی ـ که در وجودتان است ـ برای کنترل سرعت صحبت خود استفاده کنید؛ ما این کنترل کننده‌ی درونی را در اصطلاح «منطقه امن و آرام» می‌نامیم. درست همان‌طور که در محیط بیرونی خود مناطق امن و آرام داریم ـ به طوری که بیش از حد

نزدیک شدن به کسی باعث معذب شدن و رنجش او می‌شود و زیاد دور شدن از وی سبب از بین رفتن صمیمیت می‌گردد - در درون خود نیز از مناطق امن و آرام برخورداریم.

وقتی کاری انجام می‌دهید که برایتان نامأنوس یا غیرمعمول است، اغلب احساس ناراحتی و معذب بودن در خود می‌کنید. شما معمولاً اصرار دارید که همان روش و رویه‌ی سابق را دنبال کنید و در مقابل تغییر شیوه‌ها از خود مقاومت نشان می‌دهید - حتی اگر آن روش‌های قدیمی گذشته دیگر مؤثر نباشد.

همه‌ی ما انسان‌ها، مخلوقاتی هستیم که به عادت‌های خود خو می‌گیریم. ما خیلی آسان غرق در عادت‌ها و کارهای روزمره‌ی خویش می‌شویم و بعد در برابر تمام فشارهای موجود برای بیرون آمدن از آن شرایط نیز مقاومت می‌کنیم! ما اغلب راحت‌تریم که همان کارهایی را انجام دهیم و طبق همان روالی پیش برویم که به آن خو گرفته‌ایم و عادت کرده‌ایم؛ درست مثل تمام کارهایی که پس از برخاستن از خواب و هنگام بیرون آمدن از خانه، به طور روزمره و بدون تمرکز لازم، صرفاً طبق عادت انجام می‌دهیم. مثلاً ابتدا پای چپ خود را درکفش می‌گذاریم، سپس پای راست خود را، بعد بند کفش راست را می‌بندیم و پس از آن بند کفش چپ‌مان را. شما آن‌قدر به این کار عادت کرده‌اید که اگر سعی کنید این رویه را تغییر دهید، حس عجیبی پیدا می‌کنید و برایتان غیرمعمول جلوه خواهد کرد. همه‌ی ما آن‌چنان به عادت‌ها و شرایط کنونی خود عادت می‌کنیم که گویی اگر جز آن باشد، قادر به ادامه‌ی کارهای خود نخواهیم بود و اوضاع برایمان غیرقابل تحمل خواهد شد. اما بهتر است عادت کنید که به هیچ کار و شرایطی عادت نکنید!

یک آزمایش ساده

ما در سمینارهای خود، اغلب از حضار می‌خواهیم که به هنگام دست به سینه ایستادن به این موضوع توجه کنند که کدام دست آنان روی دست دیگرشان قرار می‌گیرد. سپس از آن‌ها می‌خواهیم که جای دو دست خود را در همان حال عوض کنند. شما نیز می‌توانید این کار را انجام دهید. آیا حس عجیب و ناخوشایندی پیدا نمی‌کنید و این کار برایتان غیرمعمول نیست؟ این همان احساسی است که در هنگام تلاش برای تغییر عادت‌های دیرینه و قدیمی خود پیدا می‌کنید.

اما همه‌ی رشد و پیشرفت‌های فردی ما از این موضوع نشأت می‌گیرد که خودمان را واداریم از مناطق امن و ایمن بیرون آییم و وارد منطقه‌ی ناامن و غیر معمول شویم. اگر هیچ‌گاه با این مناطق امن و ایمن به چالش و مبارزه نپردازیم، هیچ‌گاه تغییر نخواهیم کرد؛ تغییراتی که شامل بهبود روحیه و شرایط ما خواهد بود.

عادت‌های قدیمی و دیرینه، به سختی می‌میرند و از وجودمان بیرون می‌روند. عادت سریع و تندتند صحبت کردن نیز از جمله سرسخت‌ترین و سمج‌ترین عادت‌هاست. اگر ترک این عادت برایتان دشوار است، حداقل کاری که می‌توانید انجام دهید این است که در هنگام بیان نکات و موضوعات مهم‌تر، کمی شمرده‌تر و آهسته‌تر حرف بزنید. استفاده از این تکنیک، حداقل این ذهنیت را به وجود می‌آورد که شما در کل دارید شمرده‌تر و آهسته‌تر صحبت می‌کنید.

حائز اهمیت است که شما همچنان به تمرین شمرده‌تر صحبت کردن ادامه دهید. به این ترتیب، پس از مدتی، رفته‌رفته یک منطقه‌ی امن و ایمن جدید براساس سرعت جدید صحبت کردن شما در وجودتان شکل خواهد گرفت. سپس شرایطی در درون‌تان به وجود می‌آید که وقتی

سریع و تندتند حرف می‌زنید، احساس ناخوشایندی پیدا می‌کنید؛ زیرا این سرعت جدید و کندتر صحبت کردن شما، به تدریج برایتان عادی و حتی لذت‌بخش می‌شود. و مهم‌تر از همه این است که درمی‌یابید این شیوه‌ی صحبت کردن، برای افراد شنونده نیز خوشایندتر و لذت‌بخش‌تر است.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

در اینجا دو تمرین را به شما معرفی می‌کنیم که با استفاده از آن‌ها می‌توانید از منطقه‌ی امن و ایمن خود بیرون بروید و وارد منطقه‌ای با عملکرد و میزان موفقیت بهتر و بالاتر شوید.

اول اینکه، یک ضبط‌صوت بردارید و صدای خودتان را ـ درحالی‌که چیزی را می‌خوانید ـ ضبط کنید. با سرعتی صحبت کنید که به نظرتان خیلی آهسته و کند است. شاید طبق عادت و غریزه‌ی خود بخواهید که سریع‌تر حرف بزنید، اما توجهی به آن نکنید. اکنون نوار را به عقب برگردانید و به آن گوش دهید. خیلی زود پی خواهید برد که اگرچه فکر می‌کردید کند و آهسته صحبت می‌کنید، اما چنین نیست و صدای ضبط شده سرعت مناسبی دارد. شما می‌توانید از یک دوست یا عضو خانواده‌ی خود بخواهید که به صدای ضبط شده‌ی شما گوش دهد و راجع به کندی یا تندی آن نظر دهد.

دوم اینکه، از همان تکنیک طی گفتگو با یک دوست استفاده کنید. اگرچه ممکن است هنوز حس کنید که سرعت حرف زدن شما خیلی کند و آهسته است، اما به طور حتم برای شنونده و مخاطب شما خوب و مناسب خواهد بود.

به خاطر داشته باشید که در مراحل اولیه‌ی یادگیریِ شمرده و آهسته صحبت کردن، احتمالاً حس ناخوشایندی خواهید داشت و کمی برایتان عجیب خواهد بود. اگر حس ناخوشایندی نداشته باشید، پس احتمالاً هنوز هم دارید با همان سرعت و شیوه‌ی قبلی تندتند حرف می‌زنید.

فصل بیست و هفتم
تأثیر و معنای سکوت

کسی که معنا و مفهوم سکوت شما را درک نمی‌کند، احتمالاً معنا و مفهوم صحبت‌هایتان را نیز متوجه نخواهد شد.

اِلبرت هوبارد

در روزهای اولیه‌ی ریاست جمهوری جرج دبلیو بوش، قضاوت اکثر صاحب‌نظران و مردم این بود که او سخنران خوبی نیست و با حرف‌هایش تأثیری بر مردم نخواهد گذاشت. گاهی اوقات مشاهده‌ی تلاش‌های ناشیانه و بی‌ثمر او برای انتقال مفهوم حرف‌ها و پیام‌هایش به دیگران، به واقع رنج‌آور و دردناک بود! اما کم‌کم توانست توانایی خود برای مؤثر صحبت کردن را بهبود ببخشد. برای این منظور او چند تن از افراد متبحّر و حرفه‌ای در زمینه‌ی گفتار و نوشتار را به خدمت گرفت. اما علاوه بر اینکه به مرور توانایی فن بیان و طرز گفتارش بهتر شد، یاد گرفت که ـ به واسطه‌ی استفاده از مکث و چند لحظه سکوت در هنگام صحبت ـ به طور واضح‌تر و گویاتری سخن بگوید تا بتواند بیشتر بر دیگران تأثیر بگذارد.

رعایت چنین اصولی می‌تواند باعث شود که تأثیر و قدرت کلام انسان افزایش یابد. چند لحظه مکث کردن در هنگام صحبت، به فرد گوینده زمان و فرصت فکر کردن می‌دهد تا به این طریق بتواند تسلط و احاطه‌ی خود را بر موضوع مورد بحث حفظ کند. همچنین به شنونده نیز این فرصت را می‌دهد که آنچه بیان شده را به خوبی درک و هضم کند. شما می‌توانید صرفاً با یک یا دو ثانیه مکث و سکوت در طی صحبت، در انتقال بهتر مفهوم خود و تأثیرگذاری بیشتر بر شنونده کمک کنید و تبدیل به گوینده‌ی بهتر و مؤثرتری شوید.

طی این مکث‌ها و سکوت‌هاست که شنونده‌ها فرصت دارند به گفته‌های شما فکر کنند. آنان می‌توانند ذهن خود را روی حرف‌های شما متمرکز کرده و گفته‌هایتان را در ذهن‌شان مجسم کنند. در این لحظات، آنان وقت دارند که به ارزیابی مفهوم سخنان شما بپردازند، حرف‌هایتان را در ذهن خود سبک و سنگین کنند، و آن‌ها را به احساسات شما مرتبط نمایند و طبق آن از خود واکنش نشان دهند.

علاوه بر آن، این مکث‌ها به شنونده‌هایتان امکان می‌دهد که دیالوگی درونی و ذهنی با شما داشته باشند. به واقع آنان در ذهن خود با شما صحبت کرده و به طور درونی افکارشان را بیان می‌کنند. آیا تا به حال اتفاق نیفتاده که در هنگام گوش دادن، در ذهن و درون خود جملاتی همچون: «من با تو مخالفم» یا «چه فکر و ایده‌ی خوبی» یا «من قبلاً راجع به این موضوع مطالبی خوانده‌ام.» و نظایر آن، گفته باشید؟ هر چه این دیالوگ درونی شنونده‌ها بیشتر باشد، ارتباط شما با آنان قوی‌تر و عمیق‌تر خواهد شد.

اکنون راز مهمی را در خصوص هنر خوب صحبت کردن به شما می‌گوییم: در هنگام مکث و سکوت کردن، مرتکب اشتباه نمی‌شوید. حتی اگر همواره لحظه‌ی مناسبی را نیز برای مکث و سکوت انتخاب نکنید، شنونده‌ی شما پی به تفاوت آن نخواهد برد. او آن‌چنان مشغول و درگیر گوش‌دادن به حرف‌های شما و هضم آن‌هاست که متوجه این موضوع نمی‌شود. در یک گفتگو هیچ‌کس فکر نمی‌کند: «اکنون، یک دقیقه مکث کن. مکثی که لحظاتی پیش انجام دادی، به موقع و به‌جا نبود.»

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

تمرین کنید که پس از بیان یک فکر و اندیشه، یا بعد از به زبان آوردن نکته‌ای مهم و کلیدی، مکث و سکوت کنید. این تکنیک به شنونده کمک می‌کند که بداند چه موقع و کجا آن موضوع و حرفِ خاص پایان یافته و حرف و موضوعی دیگر شروع می‌شود.

به خاطر داشته باشید که به ویژه پس از بیان مطلبی مهم، پیچیده، یا غیر معمول مکث کنید. با این روش هم برای شنونده این امکان را به وجود می‌آورید که گفته‌های شما را بهتر درک و هضم کند و هم اینکه خودتان نیز مجالی برای اندیشیدن و نفس تازه کردن به دست می‌آورید.

فصل بیست و هشتم
اصوات فاصله انداز در کلام، از جمله قاتلان تأثیرگذاری و جذابیت‌اند

افراد فقیر بسیار تندتند صحبت می‌کنند و ضمن صحبت، حرکات سریعی به بدن خود می‌دهند تا جلب توجه کنند. افراد غنی آهسته و شمرده حرف می‌زنند و حین صحبت، بدن خود را به آرامی حرکت می‌دهند؛ آنان نیازی ندارند که توجه شما را به خود جلب کنند، زیرا قبلاً این کار را انجام داده‌اند.

مایکل کِین

متکلمان و سخنرانان بی‌تجربه، ناآماده، یا عصبی اغلب در بین بیان جملات خود از اصوات و تکیه‌کلام‌هایی همچون «آه، اوم، اِ، آم،» یا «عرض به خدمت شما»، «به قول گفتنی» و نظایر آن زیاد استفاده می‌کند. چنین اصوات و تکیه‌کلام‌هایی را «فاصله‌اندازها یا پرکننده‌ها» می‌نامند. در واقع آن‌ها روشی برای ایجاد فرصت مناسب برای ما جهت فکر کردن هستند. ما از آن‌ها در تلاش برای از دست ندادن توجه و تمرکز شنونده به خود ـ در لحظاتی که سعی می‌کنیم افکارمان را منظم

یا مدیریت کنیم و واژه‌های مناسبی را به کار بگیریم - استفاده می‌کنیم. شما با به کار بردن این اصوات و تکیه‌کلام‌ها می‌خواهید به شنونده‌ی خود بگویید: «همچنان به حرف‌هایم گوش کنید و روی آن‌ها تمرکز داشته باشید، هنوز حرف‌هایم تمام نشده است، لطفاً حواس‌تان همچنان به من باشد.»

وقتی شخصی هنگام صحبت کردن زیاد از اصوات یا تکیه‌کلام‌ها استفاده می‌کند و بین جملاتش خیلی فاصله می‌افتد، شنونده را کلافه و عصبی می‌کند. در چنین شرایطی، شاید در ذهن خود بگویید: «تو را به خدا، به حرف خود ادامه بده. چرا این‌قدر مِن و مِن می‌کنی! «هیچ‌کس خواهان شنیدن این قبیل اصوات نیست. چنین فاصله‌اندازهایی توجه و تمرکز شنونده را از بین می‌برد و از تأثیر حرف‌های شما و گیرایی‌تان نیز خواهد کاست.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

بهترین روش برای حذف اصوات و تکیه‌کلام‌های فاصله‌انداز این است که شمرده و آهسته صحبت کرده و فقط به موقع و بجا، چند لحظه بین سخنان خود، سکوت کنید. اگر چنین روشی را به کار بگیرید، فاصله‌اندازها به خودی خود از بین می‌روند و محو می‌شوند. موضوع به همین سادگی است. اما در هر صورت سعی نکنید که به طور آگاهانه و عمدی، آنها را از کلام‌تان حذف کنید. شما نمی‌دانید که آنها قرار است کجا و چه موقع بروز کنند و به زبان آیند. تلاش برای پیش‌بینی کردن یک رفتار، ناخودآگاه می‌تواند باعث شود که شما تمرکز خود را از دست بدهید و عصبی شوید.

در عوض، هر بار احساس می‌کنید در حال استفاده‌ی زیاد از این اصوات و تکیه‌کلام‌ها هستید، صرفاً روی استفاده از سکوت و مکث تمرکز کنید. به هنگام صحبت کردن، در موقع مناسب چند لحظه سکوت کنید؛ به خصوص وقتی که پی می‌برید سریع و تندتند حرف می‌زنید. به این ترتیب، اصوات پرکننده و فاصله‌انداز در جای خود و به موقع ظاهر می‌شود و به زبان می‌آید.

فصل بیست و نهم
جذب کردن دیگران با صدای خود

هر انسانی ممکن است قادر به صحبت باشد؛ اما تعداد کمی از افراد هستند که می‌توانند مدبّرانه، عاقلانه، و ماهرانه سخن بگویند.

مونتاین

صدای شما و لحن کلام‌تان، تأثیری عمیق بر شنونده و میزان پذیرش او از حرفهای شما خواهد داشت. حالت صدایتان حتی بر روحیه‌ی طرف مقابل نیز تأثیرگذار است. لحن صدای شما عهده‌دار انتقال ۳۸ درصد از پیام‌تان به شنونده خواهد بود. (همان‌طور که قبلاً اشاره شد، زبان بدن واژه‌ها نیز بقیه‌ی مفهوم و پیام‌تان را منتقل می‌کند.)

شما ترجیح می‌دهید که به صدای چه کسی گوش دهید؟ کسی که صدایی تیز و گوش‌خراش دارد و شنیدنش آزارتان می‌دهد و باعث می‌شود که آرزو کنید جایی دیگر بودید، یا کسی که می‌تواند با صدای گرم و آرامش بخش خود سبب شود که احساس کنید گویی در یک ترمه و شال کشمیری نرم و لطیف پیچیده شده‌اید و احساس آرامش و لذت می‌کنید؟ شک و تریدی وجود ندارد که دومی را انتخاب خواهید کرد.

در خصوص صداهای یکنواخت و خسته‌کننده نظرتان چیست؟ ما این قبیل صداها را «صداهای کسالت‌آور» می‌نامیم. به طور حتم آن‌ها باعث کاهش توجه و تمرکز شنونده و نیز میزان پذیرش او خواهند شد. شما باید همچون قصه‌گوها از صدای خود استفاده کنید و آن را پرورش دهید. در صدای شما باید چنان شور و اشتیاق و احساسی وجود داشته باشد که در خصوص هرچه صحبت می‌کنید - حتی اگر فقط راجع به آب و هوا یا بازار بورس باشد - جذاب و جالب به نظر برسد.

صدای خود را پایین آورید

وقتی می‌خواهید در هنگام صحبت کردن دوستانه، صمیمی، مهربان، خونگرم، پرشور، و اطمینان‌بخش یا علاقمند به نظر برسید، صدای خود را کمی پایین آورید تا تأثیر بیشتری بر شنونده بگذارید. اما وقتی قصد دارید به استدلال موضوعی بپردازید و طرف مقابل را مجاب کنید که فکر و نظرتان درست است، می‌توانید لحن کلام‌تان را کمی بالاتر از همیشه ببرید و با شور و هیجان بیشتری صحبت کنید.

همچنین، به خودتان یادآور شوید که شمرده و آهسته صحبت کنید. وقتی خیلی سریع و تندتند حرف می‌زنید، صمیمی و دوستانه بودن بسیار دشوار می‌شود. اکثر ما تمایل داریم که به هنگام بیان احساسات درونی و عمیق‌تر خود، آرام و آهسته حرف بزنیم.

مثلاً این جمله‌ها را سریع بگویید: «من عمیقاً به تو اهمیت می‌دهم. تو برای من بسیار ارزش داری. خیلی دوستت دارم.»

اکنون، جمله‌های فوق را آهسته‌تر بگویید. با آرام‌تر بیان کردن، آن‌ها واقعی‌تر و صادقانه‌تر به نظر می‌رسند.

ضرباهنگ صدای خود را بالاتر ببرید

از سوی دیگر، اگر صدایی یکنواخت دارید، از منطقه‌ی امن و ایمن خود بیرون بیایید و وقتی می‌خواهید پرانرژی یا هیجان زده به نظر برسید، ضرباهنگ صدایتان را بیشتر و بلندتر کنید. سرعت و لحن کلام خود را تغییر داده و در آن تنوع ایجاد کنید. براساس آنچه می‌گویید و تأثیری که قصد دارید در طرف مقابل ایجاد کنید، سرعت و لحن کلام‌تان را انتخاب نمایید.

صداهای پرحجم و عمیق‌تر نشان دهنده‌ی انرژی و قدرت بیشتر هستند. افراد قوی و نیرومند، با سرعتی آهسته‌تر و لحنی عمیق‌تر حرف می‌زنند. به این ترتیب، آنان به صدای خود حجم و عمق بیشتری می‌دهند.

صدای جدید، شغل جدید

زمانی مردی که حرفه‌اش فوتبال بازی کردن بود و بازیکن بزرگ و سرشناسی نیز به شمار می‌رفت، برخلاف اندام درشت و ورزشی‌اش از صدایی ظریف و نازک برخودار بود. او با کمک یک مربی یاد گرفت که لحن و آهنگ صدایش را تغییر دهد و با پرورش صدای خود، از آن به نحوی بهتر و مؤثرتر استفاده کند. صدای جدید او باعث شد که زندگی و کارش نیز تغییر کند! تا جایی که سرانجام فوتبال را رها کرد و تبدیل به یک گزارشگر و مفسر ورزشی موفق در تلویزیون شد.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

ابتدا، یک فصل جالب از یک کتاب یا مقاله و یا مجله را انتخاب کنید که خواندن و صحبت کردن راجع به آن آسان است. سپس آن را ضمن شمرده و آهسته خواندن، ضبط کنید. به آرامی لحن صدای خود را تغییر دهید و آن را گرم‌تر، پرحجم‌تر، و عمیق‌تر کنید. در این کار به حنجره‌ی خودتان فشار نیاورید. اجازه دهید این کار به طور طبیعی صورت گیرد. لحن و آهنگ صدایتان را بالا و پایین کنید. این تمرین را آن‌قدر ادامه دهید تا از نتیجه راضی شوید.

سپس، صدای خودتان را بارها و بارها در خانه و اتومبیل خود گوش کنید. همچنان که صدای جدید شما در ضمیر نیمه هوشیارتان نقش می‌بندد، درخواهید یافت که در گفتگوهای روزمره نیز با همان لحن و آهنگ صحبت می‌کنید.

وقتی بیشتر از صداهای پرحجم‌تر و عمیق‌تر استفاده می‌کنید، درک و احساس کلی شنونده نیز نسبت به شما عمیق‌تر می‌شود و شخصیت شما را تأثیرگذارتر و دوست‌داشتنی‌تر می‌داند.

فصل سی‌ام
یک شخصِ خوش‌صحبت و دوست‌داشتنی باشید

بهره‌ی جذابیت و گیرایی شما کاملاً به واسطه‌ی نوع نگـاه کـردن‌تـان به دیگران، گوش‌دادن به حرف‌های آنان، و صحبت کردن با افـراد تعیـین می‌شود. اما یک خصوصیت دیگر نیز وجود دارد کـه افـراد پرجاذبـه از آن برخوردارنـد؛ آنـان افـرادی بـسیار خـوش‌صـحبت، خـونگرم، و معاشـرتی هستند.

یکی از عناصـر اساسـی و ضـروری بـرای مجـذوب کـردن دیگـران و تحت‌تأثیر قراردادن آنان، این است که شنونده‌ای صبور و دقیـق باشـید و با دقت و حوصله به حرف‌های طرف مقابل گوش کنید. استفاده از صـدای ملایم و آرامش دهنده و شمرده صحبت کردن نیز باعث افـزایش میـزان و بهره‌ی جذابیت شما می‌شود. کلید دیگر برای جذب کـردن دیگـران، ایـن است که نسبت به آن‌چه دیگران دوسـت دارنـد در خـصوص‌اش صـحبت کنند و آن‌چه مایل به حرف زدن راجـع بـه آن نیـستند، حـساس و آگـاه باشید.

اگر افرادی که با شما گفتگو می‌کنند، مایلند احساسات خود را با شما درمیان بگذارند یا صرفاً در خصوص موضوعات کم اهمیت و معمولی صحبت کنند، این فرصت را به آن‌ها بدهید و شنونده‌ی حرف‌هایشان باشید. هر چند نباید این واقعیت را نیز نادیده گرفت که بعضی افراد صرفاً عادت دارند که همواره راجع به مسائل بی‌اهمیت، خسته‌کننده و تکراری حرف بزنند. که برای شما هیچ جذابیت و لذتی ندارد و فقط وقت‌تان را تلف می‌کند. وقتی خسته و بی‌حوصله‌اید، با انرژی حرف زدن یا با دقت گوش‌دادن به حرف‌های دیگران و تأثیرگذاشتن بر آنان، دشوار می‌شود. بعضی افراد مدام در خصوص مشکلات و گرفتاری‌های خود یا زندگی خصوصی خویش صحبت می‌کنند. در این مواقع قصد ندارید که رفتاری غیرمؤدبانه از خود نشان دهید. پس باید چه کار کنید؟

به طور معمول، در چنین شرایطی دو انتخاب پیش رو دارید: یکی این است که موضوع صحبت را کاملاً ۱۸۰ درجه تغییر دهید. دیگر اینکه سعی کنید با صبر و شکیبایی، ضمن تحمل کردن حرف‌های آن شخص، به او لبخند بزنید. اما وقتی تحمل‌تان تمام می‌شود و تصمیم می‌گیرید که خود را از آن شرایط خلاص کنید، انتخاب دیگری نیز وجود دارد. شما می‌توانید در لحظه و فرصت مناسب، سؤالی از او بپرسید که باعث شود موضوع صحبت ۱۸۰ درجه تغییر کند. به این ترتیب، بدون اینکه باعث رنجش و دلخوری او شوید، با ظرافتی خاص و دقیق مسیر گفتگو را خودتان پیش می‌برید و عوض می‌کنید. مثلاً اگر او راجع به فردی صحبت می‌کند که شما مایل نیستید یا احساس می‌کنید که حرف‌های او درباره‌ی آن فرد مغرضانه و بدبینانه است، می‌توانید از دل حرف‌هایش

موضوعی دیگر ـ که جنبه کلی‌تر و اجتماعی‌تری دارد ـ را بیرون بکشید و راجع به آن از او سؤال کنید.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

در گفتگوی بعدی خود با یک دوست یا همکار، درصدد باشید که موضوع صحبت را تا حدی عوض کنید؛ مثلاً بین ۲۰ تا ۳۰ درصد موضوع اصلی. به این ترتیب، تغییر موضوع تقریباً نامحسوس و جزیی است. سعی کنید این کار را با مطرح کردن یک پرسش، در زمان مناسب انجام دهید.

در شرایطی که شاید نتوانید موضوع گفتگو را کاملاً تغییر دهید، اما با هدفمند و مهم نگه‌داشتن موضوع صحبت روی طرف مقابل تأثیر مثبت می‌گذارید و او را جذب خود می‌کنید. خلاق بودن در هنگام متمرکز شدن بر خواسته‌ها و نیازهای یک فرد دیگر، به جای خواسته‌ها و نیازهای خودتان، فرصتی مغتنم و عالی به شمار می‌رود. یکی از روش‌های کلیدی و مهم برای تحت‌تأثیر قراردادن دیگران و جذب کردن آنان به سوی خود، این است که باعث شوید آنها احساس خاص بودن در خود نمایند. با این روش، طرف مقابل را به نوعی خلع سلاح کرده و مجذوب خویش می‌کنید.

فصل سی و یکم
به مسیر گفتگو جهت داده و آن را هدایت کنید

روح واقعی گفتگو، بیش از آنکه نشان از درایت و هوشمندی ما به دیگران داشته باشد، نشان از هوش و ذکاوت آنان دارد.

لابرویر

هدف از جهت دادن و هدایت کردن گفتگو این نیست که بر آن تسلط یافته و خود را بر آن تحمیل کنیم (زیرا با این کار به جای جذب کردن دیگران، آنان را از خود دور می‌کنیم)، بلکه باید مطمئن شویم که با حمایت و موافقت آن‌ها گفتگو به واقع در همان جهت و مسیری پیش می‌رود که طرف مقابل مایل است و دوست دارد. به این ترتیب، او نیز کاملاً درگیر گفتگو می‌شود و به آن علاقمند می‌گردد.

خود را در محیطی اجتماعی مجسم کنید. شما در گوشه‌ای تنها ایستاده‌اید و در حالی که یک بشقاب غذا در یک دست و یک لیوان نوشیدنی در دست دیگرتان است، صرفاً به شرایط و شغل خود فکر می‌کنید. در همان حین، به یکباره کسی نزد شما می‌آید و فوراً شروع به

صحبت در مورد خودش می‌کند: «من این کار را انجام می‌دهم؛ من آن کار را انجام دادم.»

پس از حدود ۱۰ ثانیه، با خود فکر می‌کنید: «چطور می‌توانم از شرّ این فرد خلاص شوم؟!» اکنون همان شرایط را با این تفاوت در ذهن خود مجسم کنید که فردی نزد شما می‌آید و پس از حدود ۱۰ ثانیه، باعث می‌شود که شما درباره‌ی خودتان شروع به حرف زدن کنید. شما ترجیح می‌دهید که با کدام یک از این دو نفر، وقت خود را بگذرانید؟ پاسخ واضح و روشن است و جای هیچ‌گونه تردیدی نیست.

در خصوص آن‌چه طرف مقابل علاقمند است، صحبت کنید.

همه‌ی ما از صحبت‌کردن راجع به موضوعاتی لذت می‌بریم که به آن‌ها علاقه و توجه داریم ـ به خصوص وقتی که به نظر می‌رسد شنونده نیز از شنیدن آن‌ها لذت می‌برد. وقتی افراد به صحبت و بحث پیرامون موضوعاتی می‌پردازند که برایشان با اهمیت و جالب است، بیشتر تمایل دارند که مطالب زیادی را در خصوص خودشان ابراز کنند و شاهد همدلی و احساس دلسوزی طرف مقابل باشند. آن‌ها علایق، اولویت‌ها، عقاید، باورها و افکار درونی خود را بروز می‌دهند و می‌گویند که از چه چیزهایی خوششان نمی‌آید و لذت نمی‌برند. در لحظاتی که در یک گفتگو شما شنونده هستید، باید به دقت به حرف‌های طرف مقابل گوش کنید تا به مسیرهای مختلف و متنوع برای جهت‌دهی و هدایت کردن گفتگو پی‌ببرید.

آن‌چه شما به دنبالش هستید، همانا راه و روشی است که به واسطه‌ی آن ـ ضمن رسیدن به نتیجه‌ی دلخواه و لذت بردن از گفتگو

- دیگران را نیز ترغیب کنید که همه‌ی حرف‌ها و افکار مورد نظرشان را بر زبان بیاورند و ابراز کنند.

مزیت و پاداش مضاعف چنین کاری این است که می‌توانید اغلب به همان اندازه که از افرادی یاد می‌گیرید که با آنان موافقید، از افرادی که وجه اشتراک کمی نیز با شما دارند مطالبی را یاد می‌گیرید. یک ذهن باز و روشن، ذهنی است که چنین پذیرشی را دارد و می‌تواند باعث بروز رفتاری تأثیرگذار و پرجاذبه شود.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

مطمئن‌ترین و مؤثرترین روش برای جهت‌دهی و هدایت هر گفتگویی این است که در آن سوالاتی مطرح شود که با کلماتی نظیر «چه کسی، چرا، چگونه، چه موقع، کجا» شروع می‌شود. هر نوع سوالی که با یکی از این کلمات آغاز می‌شود را نمی‌توان صرفاً با «بله» یا «خیر» پاسخ داد. جواب دادن به آنها مستلزم بیان حقایق، احساسات، اندیشه‌ها، آمار و ارقام، و جزئیات است. و فردی که چنین سوالاتی را مطرح می‌کند، بر آنها تسلط و احاطه دارد.

یکی از مؤثرترین روش‌ها برای دریافت واکنش‌ها، پاسخ‌ها، و افکار همانا پرسیدن سوالاتی همچون «در این خصوص چطور فکر می‌کنی یا چه احساسی داری؟» است. این قبیل سوالات تقریباً همیشه پاسخ‌های گسترده‌تر و کلی‌تری را در برمی‌گیرد و فردی که در حال صحبت است، به خاطر پرسیدن آنها، شما را شخصی باهوش و همچنین خوش‌مشرب و دوست‌داشتنی می‌داند.

فصل سی‌و دوم
وظیفه و تکلیف خود را به جا آورید

علم و دانش به همان اندازه که بـه انـسان قـدرت مـی‌دهـد، بـرای او لذت‌بخش نیز هست.

فرانسیس بِیکن

هرگاه که با کسی ارتباط دارید، اجتماعی یا شغلی، و می‌خواهیـد بـه نحوی خاص او را تحت‌تأثیر قرار دهید، وظـایف و تکـالیف خـود را انجـام دهید. به همین منظور قبل از دیـدار و ملاقـات بـا آن فـرد، اطلاعـاتی در خصوص او به دست آورید. این کار بهترین روش برای مورد علاقه بـودن و تحت‌تأثیر قرار دادن دیگران است. طبق گفته‌ی دیل کارنگی: «با علاقمند بودن به دیگران و حرف‌هایشان، خیلی بیشتر از سعی و تـلاش یـک سـاله برای علاقمند کردن دیگران به خودتـان، مـی‌توانیـد فقـط طـی یـک روز دوستان زیادی پیدا کنید.»

یک سرمایه‌گذاری خوب

هرچه ارزش و اهمیت یک رابطه برایتان بیشتر باشد، به همان اندازه باید قبل از ملاقات با آن فرد وقت بیشتری را به شناخت وی و دانستن خصوصیات اخلاقی‌اش اختصاص دهید. بدانید چه علایقی دارد، سرگرمی‌هایش چیست، میزان تحصیلاتش چقدر است، به چه کارها و مشاغلی علاقه دارد، چه نوع فعالیت‌های اجتماعی را انجام می‌دهد، و از چه چیزهایی خوشش نمی‌آید. با مجهز و مسلح شدن به این قبیل اطلاعات، می‌توانید موضوع گفتگو را در جهت‌ها و مسیرهای مختلفی هدایت کنید که می‌دانید او به آن‌ها علاقه دارد. و از مطرح کردن‌شان لذت خواهد برد. حائز اهمیت است که شما بیش از آن‌چه دیگران راجع به شما می‌دانند، بدانید.

نظر برایان در خصوص اهمیت آماده کردن خود از قبل

سال‌ها پیش، در حال ایجاد یک سازمان ملی فروش بودم. من خیلی زود پی بردم که بر عهده گرفتن مسئولیت یکی از شعبه‌های موجود به مراتب آسان‌تر از آن است که بخواهم دفاتر و ساختمان‌هایی را برای این منظور ایجاد کرده، فروشندگانی را استخدام کنم، و آنان را آموزش دهم. فرد مجرب و موفقی را می‌شناختم که با تعدادی فروشنده‌ی با تجربه در ارتباط بود و کار می‌کرد. آنان از شرکت سابق خود راضی نبودند و به همین دلیل، مدتی قبل همگی استعفاء کرده بودند. تصمیم گرفتم آنان را دعوت به همکاری با خود کنم.

بعد از کسب اطلاعاتی در خصوص آن فرد، دریافتم که او علاقه‌ی بسیار زیادی به علم اعداد و ارقام (Numerology) دارد. او براساس

تاریخ تولد اشخاص یا روز ملاقات با آن‌ها، تصمیم به همکاری یا عدم همکاری با شرکای تجاری بالقوه و احتمالی خود می‌گیرد. به همین منظور، چند کتاب در زمینه‌ی علم اعداد و ارقام خریدم و به خواندن مطالبی در خصوص اهمیت برخی اعداد و ارقام خاص مبادرت کردم. پس از خواندن کتاب‌ها، بهترین روز از آن ماه را برای دیدار و ملاقات با او در نظر گرفتم.

از جمله اولین سؤالات او از من، تاریخ تولدم بود. من از قبل خود را برای این سؤال آماده کرده بودم. لذا به او گفتم که مجموع عدد روز و ماه و سال تولدم، عددی خاص می‌شود که برای روابط کاری و تجاری «عدد شانس» به شمار می‌رود. در پایان آن دیدار، او به سازمان من ملحق شد و به یکی از اعضای بسیار فعال، تأثیرگذار، و سودآور تبدیل شد. در واقع رمز و کلید موفقیت من، آمادگی‌ام در اولین جلسه‌ی دیدار و ملاقات با او ـ در خصوص سؤالات احتمالی، براساس شناخت اولیه‌ای که از او پیدا کرده بودم ـ بود.

ابتدا جستجو کنید تا پی ببرید

گاهی اوقات، به خصوص وقتی با کسی برای اولین بار دیدار می‌کنید، امکان کسب اطلاعات راجع به او وجود ندارد. در چنین مواقعی، باید کاملاً روی آن شخص تمرکز کنید.

وقتی برای اولین بار با کسی ملاقات می‌کنید، تا حد ممکن کمتر در خصوص خودتان حرف بزنید. از قدیم این جمله معروف بود که: «در هنگام صحبت کردن، شما هیچ‌گاه چیزی یاد نمی‌گیرد.»

راجع به این جمله کمی فکر کنید. شما نمی‌توانید ضمن صحبت با کسی، همزمان نیز به حرف‌های او گوش دهید. فقط وقتی آن شخص حرف می‌زند و شما گوش می‌دهید، نکاتی را راجع به او می‌آموزید و به روحیاتش پی می‌برید. اگر به نظر می‌رسد که طرف مقابل تمایلی به حرف زدن ندارد، شما با این قصد و نیت که هر چه زودتر او را به حرف زدن ترغیب کنید، باب گفتگو را باز نموده و صحبت را آغاز کنید.

شما می‌توانید این کار را با صحبت راجع به مسائل روز یا خبرهای مهم و جدید شروع نمایید. (تا وقتی که از طرف مقابل شناخت کافی به دست نیاورده‌اید، به صحبت پیرامون مسائل سیاسی یا مذهبی نپردازید.) همچنین می‌توانید در خصوص فیلم جالب و مهیجی که اخیراً دیده‌اید، یک برنامه‌ی تلویزیونی محبوب، یک سریال پربیننده، برخی کتاب‌ها یا مسابقات ورزشی نیز صحبت کنید. اگر به فیلمی اشاره می‌کنید، نظر طرف مقابل را در خصوص آن بپرسید. از او سؤال کنید که از چه فیلم‌هایی بیشتر خوشش می‌آید و ترجیح می‌دهد بیشتر چه نوع کتاب‌هایی بخواند.

موضوع جالبی برای گفتگو پیدا کنید

در اینجا به نمونه‌ای اشاره می‌کنیم که نشان می‌دهد چگونه می‌توانید از حرف‌های طرف مقابل بفهمید که او به چه موضوع‌ها و مسائلی علاقمند است. فرض کنید که طرف مقابل می‌گوید: « این روزها مردم خیلی بد و بی‌احتیاط رانندگی می‌کنند. من که واقعاً از مشاهده‌ی این نوع رانندگی‌ها، ناراحت و ناامید می‌شوم. هیچ‌کس ملاحظه و رعایت دیگری را نمی‌کند. دیگر هیچ‌کس صبر و حوصله ندارد. هر کس فقط

می‌خواهد که سریع به مقصد خود برسد و بهتر است که از جلوی راه دیگران و وسایل نقلیه‌شان فوراً کنار برویم تا سالم بمانیم!»

اجازه دهید احتمالات مختلف موجود در این جملات ساده را تجزیه و تحلیل کنیم. می‌توان گفت که این شخص در حال فکر کردن راجع به چیزی است ـ اما چه چیزی؟ آیا به طور کلی راجع به رانندگی صحبت می‌کند و منظورش همین است؟ شاید. آیا درباره‌ی بی‌ملاحظه بودن افراد و رفتارهای خود خواهانه‌ی آنان حرف می‌زند؟ ممکن است. آیا منظورش کم صبر و حوصله شدن مردم نسبت به یکدیگر می‌باشد؟ احتمال دارد. شما می‌توانید این جمله‌ی ساده را از سه جهت مختلف بررسی کنید و در نظر بگیرید. می‌توانید در جواب بگویید: «با شما موافقم.» و بعد به طور خلاصه در خصوص رخدادی صحبت کنید که برایتان اتفاق افتاده است. این روش به ویژه زمانی مؤثر و مفید است که به نظر می‌رسد طرف مقابل، دیگر حرف خاصی برای گفتن ندارد.

همواره به خاطر داشته باشیدکه طی تبادل نظر و گفتگو، هر چه بیشتر راجع به طرف مقابل خود بدانید و او و روحیاتش را بشناسید، تأثیر بیشتر و بهتری بر او خواهید گذاشت. به این ترتیب، می‌توانید سؤالات بیشتر و بهتری بپرسید که متناسب با علایق و پیش‌زمینه‌های ذهنی و فکری اوست. از این طریق، او شما را خوش مشرب‌تر و اجتماعی‌تر می‌داند و بیشتر مجذوب‌تان خواهد شد.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

به یاد داشته باشید، فردی که سوالاتی را مطرح می‌کند بر اوضاع تسلط دارد و می‌تواند آن‌طورکه مایل است، موضوع را پیش ببرد. سه سوال مؤثر و مهم وجود دارد که می‌توانید در نخستین دیدارها بپرسید. این سوال‌ها شما را قادر می‌سازد که بر روند گفتگو احاطه داشته باشید و همان هنگام طرف مقابل را نیز مجذوب خود کنید.

ابتدا از او بپرسید: «کار و حرفه‌ی شما چیست؟» اکثر افراد به کاری که انجام می‌دهند، علاقه‌ی زیادی دارند. شغل هر فرد نقشی مهم و کلیدی در زندگی‌اش ایفا می‌کند و منبع عمده‌ای از هویت اوست. بیشتر افراد دوست دارند که در این خصوص صحبت کنند و برای دیگران شرح دهند که کارشان چگونه است و چه ویژگی‌هایی دارد.

سپس، بعد از اینکه از نحوه‌ی کارشان حرف زدند، با کنجکاوی و علاقه‌ی زیاد از آنان بپرسید: «چطور وارد این کار شدید؟»

این سوال شما باعث می‌شود که آن شخص جزئیات بسیار بیشتری را در خصوص تاریخچه‌ی زندگی خود، تجربیات و سوابق شغلی خودش ـ در قالب داستان زندگی‌اش ـ برای شما شرح دهد. گاهی اوقات این داستان می‌تواند به صورت دنباله‌دار و پایان ناپذیر ادامه یابد. افراد اغلب حس می‌کنند که داستان و ماجرای کارهایی که

تاکنون انجام داده‌اند، یکی از جالب‌ترین و خاص‌ترین داستان‌هایی است که تا به حال گفته شده است.

شاید فرد گوینده به تناوب سرعت صحبت خود را کاهش دهد تا اطمینان پیدا کند که آیا به واقع به حرفهایش علاقمند هستید یا صرفاً از روی ادب و احترام به وی گوش می‌دهید. لذا هرگاه در بیان ماجرای خود مکث می‌کند، بپرسید: «و بعد چه کار کردید؟» او با شنیدن این سوال، جمله‌ی آخرش را مفصل‌تر شرح می‌دهد. هرگاه سرعت صحبت خود را کم می‌کند و آرام‌تر به صحبت می‌پردازد، بپرسید: «و بعد چه کار کردید؟» این نوع رفتار شما باعث خواهد شد که او کاملاً مجذوب‌تان شود.

شما می‌توانید سوالات مشابه دیگری نیز بپرسید: «بیشتر راجع به آن برایم توضیح دهید.»، «در آن هنگام چه احساسی داشتید؟»، «واکنش آنان چه بود؟»، «بعد چه اتفاقی افتاد؟»

در صورت تمایل، به بیان افکار خود بپردازید. وقتی درباره‌ی خودتان صحبت می‌کنید، وسوسه نشوید که زیاد پرحرفی کنید. برای پاس دادن توپ به طرف مقابل و وارد کردن او در گفتگو، توضیحات خود را با پرسیدن یک سوال تمام کنید و این شرایط را به وجود آورید که طرف مقابل دوباره به صحبت بپردازد.

فصل سی و سوم
توپ را در زمین طرف مقابل نگه دارید

هدف غایی و اساسی هر گفتگو همانا دادن اطلاعات و گرفتن آن‌ها، خشنود کردن دیگران یا متقاعد نمودن آن‌هاست.

بنجامین فرانکلین

افراد معاشرتی و اجتماعی با رد و بدل کردن آسان و طبیعی توپ با طرف مقابل، باعث می‌شوند که گفتگو هدفمند و مؤثر دنبال شود.

هدف شما این است که فعالانه در گفتگو شرکت کنید و در همان حین طرف مقابل را نیز به صحبت در خصوص آن‌چه مایل است، ترغیب کنید. شما همچون یک بازیکن تنیس هستید که روی رد و بدل کردن توپ در بازی تمرکز کرده است. شما همچون یک مربی تنیس طوری به توپ ضربه می‌زنید که شاگردتان بتواند آن را دریافت کرده و به زمین شما برگرداند. هر چه توپ بیشتر رد و بدل شود و بازی بیشتر طول بکشد، شاگرد توانمندتر و با استعدادتر است. در یک گفتگو نیز شرایط مشابهی وجود دارد.

خواندن فکر و ذهن همدیگر

اکثر گفتگوها با جملاتی مؤدبانه و رسمی آغاز می‌شوند. این تبادل نظر اولیه، به هر دو طرف امکان می‌دهد که وضعیت روحی و اخلاقی یکدیگر را ارزیابی کنند و میزان پذیرش همدیگر را بسنجند. رفته‌رفته و با پیش رفتن گفتگو، مرتبط با مسیر و روند مورد نظر خود، می‌توانید موضوع صحبت را در جهت موضوعات عمیق‌تر و جدّی‌تر تغییر دهید.

یکی از بهترین روش‌ها برای نگه‌داشتن و حفظ توپ مربوط به گفتگو در بازی، همانا پرسیدن سؤالاتی بر مبنای صحبت‌های اولیه و مرتبط با آن‌هاست. پس از سؤال کردن و شنیدن هر جواب، سؤال دیگری را مطرح کنید تا گفتگو ادامه یابد.

واضح است که گفتگو را می‌توان به صدها روش مختلف ادامه داد و با مطرح کردن زمینه‌های متفاوتی، آن را دنبال کرد. اما همان‌طور که می‌دانید، ایده‌ی اصلی حفظ گفتگو این است که توپ مربوطه را به طرف مقابل پاس دهیم تا او نیز در این زمینه فعال باشد و صرفاً شنونده نشود. انجام این کار دشوار یا پیچیده نیست. فقط کافی است که خودخواهی را کنار بگذارید و تلاش کنید که در جهت نیازها یا علایق طرف مقابل نیز موضوع گفتگو را تغییر دهید. کلید تحت‌تأثیر قرار دادن و جذب کردن دیگران به سوی خود، همین است.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

در گفتگو، یادتان باشد که فقط راجع به خودتان حرف نزنید. این فرصت را به طرف مقابل نیز بدهید که به صحبت بپردازد و در مورد خودش، شما، و دیگران حرف بزند. اکثر افراد آن‌چنان نگران خود و تاثیری که بر دیگران می‌گذارند، هستند که برای رفع این نگرانی ناخودآگاه به صحبت در خصوص خود و افکارشان می‌پردازند. (تا جایی که حتی گاهی سعی می‌کنند که خود را فراتر و برتر از آنچه هستند، نشان دهند!)

وقتی با کسی صحبت می‌کنید، خود و خواسته‌هایتان را فراموش کنید. نگران نباشید که آیا مورد علاقه و دوست‌داشتنی به نظر می‌رسید یا نه. در عوض، سعی کنید که باعث شوید دیگران از طریق شما خود را معاشرتی و دوست‌داشتنی حس کنند.

فصل سی‌و چهارم
توپ را در زمین حریف نخوابانید

موفقیتِ کارها و اعمال انسان‌های بزرگ بیش از آنکه بستگی به مفاهیم اعمالشان داشته باشد، به خلوص نیت آنان بستگی دارد.

وداها

«توپ را در زمین حریف خواباندن»، اصطلاحی در بازی تنیس است. این همان کاری است که شما وقتی حریف‌تان در جای خود قرار ندارد، انجام می‌دهید. شما ضربه‌ای محکم به توپ می‌زنید تا دور از دست‌های حریف‌تان در زمین بخوابد و باعث شود که از او امتیاز بگیرید.

به همین ترتیب وقتی شما و فردی دیگر در حال جر و بحث با یکدیگر هستید، عموماً به شکلی مشابه سعی دارید که توپ را در زمین او بخوابانید و مغلوب‌اش کنید. دراین قبیل مواقع سعی می‌کنید با دست گذاشتن و تأکید کردن روی نکته‌ای، بر طرف مقابل پیروز شوید و او را وادار به سکوت کنید.

اما اگر تلاش می‌کنید که فردی معاشرتی و دوست‌داشتنی باشید، کار کاملاً اشتباهی است که بخواهید ـ همچون یک مسابقه‌ی ورزشی ـ

در جایگاه یک برنده قرار بگیرید و طرف مقابل را مغلوب کنید. بروز اختلاف نظر و تداوم آن، شروع کم شدن محبوبیت و صمیمیت است. ادامه‌ی این روند و تلاش مداوم شما برای خواباندن توپ در زمین طرف مقابل، جایگاه شما را در ذهن و قلب او به مخاطره خواهد انداخت و نظر وی را نسبت به شما تغییر خواهد داد. به خاطر داشته باشید «اصلاً لازم نیست سعی کنید در یک گفتگو برنده شوید و با رفتار یا گفتارتان باعث شوید که طرف مقابل احساس یک فرد مغلوب و شکست خورده را داشته باشد.»

هیچ‌گاه از قدرت و مهارت کلامی خود برای پیروز شدن در گفتگو استفاده نکنید. شما نظر و عقیده‌ی خود را بیان می‌کنید و طرف مقابل نیز فکر و نظر خودش را بروز می‌دهد. در این میان یا او متقاعد می‌شود، یا شما و یا هیچ‌کدام! اجبار و الزام برای متقاعد کردن دیگران و پذیرش افکار ما، فقط باعث منفی شدن ذهنیت او نسبت به ما خواهد شد و رابطه‌مان را سست خواهد کرد.

می‌خواهید شاد و انعطاف‌پذیر باشید یا حق به جانب و متخاصم؟

صرف‌نظر از اینکه تا چه حد احساس می‌کنید که افکار و نظرات دیگران درست است یا مسخره، سعی کنید تا حد ممکن از بروز کشمکش‌ها و بحث‌های بیهوده اجتناب ورزید. به طور حتم زیر سؤال بردن افکار دیگران و مخالفت با عقاید آنان، لذت گفتگو را از بین می‌برد و از علاقه‌ی آن‌ها به شما می‌کاهد. البته منظور ما این نیست که شما نمی‌توانید در افکار و عقاید خود راسخ باشید، بلکه ما از شما می‌خواهیم که نگذارید فکر پیروز شدن و مغلوب کردن طرف مقابل باعث شود که

هدف اصلی و واقعی شما از گفتگو تحت‌الشعاع آن قرار گیرد و فراموش شود؛ هدفی که به واقع این است که فردی خونگرم، مهربان، اجتماعی، خوش‌مشرب، و دوست‌داشتنی باشید تا دیگران از مصاحبت و گفتگو با شما لذت ببرند و در یک کلام مجذوب‌تان شوند.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

اول، در هر گفتگو قصد و نیت‌تان از آن گفتگو را به طور واضح و مشخص برای خود معین کنید: آیا می‌خواهید صمیمیت بیشتری را به وجود آورید و روی طرف مقابل تأثیر مثبت بگذارید یا تحت هر شرایطی برنده و پیروز شوید و او را مغلوب کنید؟ بدیهی است که قصد دارید با درایت و ذکاوت خود، او را تحت‌تأثیر قرار دهید و مجذوب خویش کنید.

دوم، تا جایی که می‌توانید از جدل و کشمکش اجتناب کنید. زیرا فوراً جایگاه شما را در ذهن و قلب طرف مقابل متزلزل می‌کند. درک این موضوع که به هنگام وجود ملکول‌های خصومت و دشمنی در هوا، باز هم می‌توان تظاهر به صمیمیت و مهربانی کرد به واقع دشوار به نظر می‌رسد.

سوم، شاید از اینکه افکار و عقاید راسخی دارید احساس رضایت کنید. اما مخالفت سرسختانه و لجوجانه با دیگران، با راسخ و مصمم بودن بر نظر و عقیده‌ی خود تفاوت دارد. سعی نکنید توپ را در زمین حریف بخوابانید و از او امتیاز بگیرید. دیدگاه و نظر خود را با تواضع و مهربانی بیان کنید و در پی تحمیل کردن آن نباشید. یادتان باشد که رفتارهای شما، چه خوب و چه بد، واکنش‌های مشابهی را به دنبال خواهد داشت. آن قدر درگیر حق به جانب بودن و دیکته کردن افکارتان نباشید که باعث شوید ابرهای جدل و خصومت، شما و

طرف مقابل‌تان را در بر بگیرد و فضای رابطه‌تان را ابری و مه‌آلود کند. هرگاه حس می‌کنید که حق با شماست، طرف مقابل‌تان را نیز به اندازه‌ی خود محق و دارای حق بدانید. وقتی سعی می‌کنید کسی را محکوم کرده و عقیده‌اش را رد کنید، به واقع در حال سست کردن پایه‌های رابطه‌تان و کاستن از محبوبیت خود هستید.

سرانجام، فقط وقتی به سخن گفتن ادامه دهید که واضح است طرف مقابل مشتاق شنیدن است. وقتی او سوالات زیادی را از شما می‌پرسد، معنایش این است که به شما و حرفهایتان علاقه دارد. در عین حال که پاسخ او را می‌دهید، حواس‌تان باشد که با پرحرفی و زیاده‌گویی حوصله‌اش را سر نبرید و او را خسته نکنید.

وقتی بین مجذوب کردن دیگران یا برنده کردن خودتان دومی را انتخاب می‌کنید، در واقع بازنده می‌شوید و محبوبیت خود را از دست می‌دهید!

فصل سی و پنجم
با طرف مقابل به خوبی ارتباط برقرار کنید

آنچه پشت سرمان قرار دارد و آنچه پیش روی ماست، در مقایسه با آنچه در درون‌مان است به مراتب اهمیت کمتری دارد.
اوریسون سوئت ماردن

در برقراری ارتباط با دیگران زمان بسیار مؤثر است و به واقع همه چیز به شما می‌رود، به خصوص در زمینه‌ی تحت‌تأثیر قرار دادن و مجذوب کردن دیگران. در کتب مذهبی آمده است: «برای هر چیزی که در زمین رخ می‌دهد، زمان مشخص و معینی در نظر گرفته شده است.» کار و وظیفه شما این است که زمان آن را تشخیص دهید.

آیا تا به حال سعی کرده‌اید که با کسی صحبت کنید، اما پی برده‌اید که اخلاق و روحیه‌ی شما با آن فرد تفاوت دارد و قادر به ایجاد ارتباط مؤثر با یکدیگر نیستید؟ شما فرد خونسرد و آرامی هستید، اما او بدخلق و عصبی است. شما حس خوبی از زندگی دارید و آن را لذت بخش می‌دانید، اما او دیدگاه متفاوتی دارد و در مقابل توصیف شما از زندگی، با تعجب و حیرت به شما خیره می‌شود.

در واقع، شما از دو دنیای متفاوت و دور از هم زندگی می‌کنید و هرگونه تلاش برای برقراری ارتباط با یکدیگر، بی‌فایده و بیهوده است. در حقیقت می‌توان گفت که این ما انسان‌ها نیستیم که در دنیا زندگی می‌کنیم، بلکه این دنیاست که در وجود هر یک از ما نهفته است. به همین دلیل، هر یک از ما دنیا را از دیدگاه و زاویه‌ی دید خود می‌بینیم و دنیا برایمان همان دنیای درونی و ذهنی خودمان است. شاید شما تلاش کنید که فردی حمایت‌کننده و آرامش‌دهنده باشید، اما به نظر می‌رسد که هیچ اتفاقی در ارتباط شما با طرف مقابل نمی‌افتد. زیرا او نمی‌خواهد و تلاشی در این زمینه انجام نمی‌دهد. هر یک از شما مسیر و سرعت متفاوتی دارد؛ درست مثل دو اتومبیل که با سرعت‌های مختلف در حال حرکت در دو مسیر متفاوتند.

همین موضوع در خصوص رابطه بین افراد نیز صدق می‌کند. شما باید راهی برای همگام و همراه شدن با یکدیگر پیدا کنید، باید مطمئن شوید که شما و طرف مقابل‌تان با هم همگام و هماهنگ هستید. به این ترتیب، صرف‌نظر از داشتن تفاوت‌های فردی، می‌توانید با یکدیگر ارتباط برقرار کنید و به طور کلی با هم سازگاری و تفاهم داشته باشید.

به تمرین آینه‌سازی[1] و همتایابی[2] بپردازید

مدت‌ها پیش از ابداع برنامه‌ریزی زبان‌شناسی اعصاب (NLP)، متخصصان از یک تمرین با نام «آینه‌سازی و همتایابی» استفاده می‌کردند تا یاد بگیرند که پیشرو یا پیرو بودن چگونه است. بازیگران با به کارگیری این تمرین آموزش دیدند که با هماهنگ کردن و مطابقت دادن رفتارها و

1- Mirroring
2- Matching

حرکات خود با یکدیگر، به نحوی هماهنگ و موزون با یکدیگر کار کنند. به عنوان مثال، یک نفر در زمان معین چیزی را زمزمه می‌کرد و بعد طرف مقابل سعی می‌نمود که آن‌چه شنیده بود را به همان صورت و در همان زمان معین ادا کند. به این ترتیب، دو نفر با هماهنگی و همکاری یکدیگر، تصویری آینه مانند از همدیگر می‌شدند.

اکثر ما قابلیت و توانایی بالقوه‌ای برای سازگار کردن خود با افراد مختلف و با طرز فکرهای متفاوت داریم، اما بنا به دلایل متعددی خود را با دیگران تطبیق نمی‌دهیم و سازگار نمی‌کنیم. آیا می‌توانید تصور کنید که اگر فقط با افرادی همچون خودتان ارتباط برقرار می‌کردید، چه می‌شد؟ در آن صورت، دنیایی محدود و کوچک برای خود درست می‌کردید و افق نگاه‌تان بسیار محدود می‌شد. به همین علت است که بسیاری از افراد بسیار انعطاف‌ناپذیر می‌شوند و در مقابل دیگر افکار، تعصب دارند و مقاومت می‌کنند. آنان به شما می‌گویند که اگر کاری را به روش آن‌ها انجام ندهید، یا اگر جهان را دقیقاً از همان زاویه‌ی مورد نظر آن‌ها نبینید، پس دارید اشتباه می‌کنید و کارتان بی‌ارزش و نادرست است.

اشخاص اجتماعی و معاشرتی از قضاوت‌های یک طرفه و همراه با تعصب خودداری می‌کنند و در برخورد با دیگران انعطاف‌پذیرند. آنان ذهن خود را به روی افکار و حرف‌های جدید نمی‌بندند و به نظرات دیگران نیز احترام می‌گذارند. آنان لذت می‌برند که جهان را از دریچه و زاویه‌ی چشم دیگران نیز ببینند و بدانند که دیگر افراد چه نگاهی به جهان و همنوعان خود دارند. این موضوع از جمله اساسی‌ترین راز و رمزهای مجذوب کردن دیگران است: توانایی دیدن جهان از زاویه و دریچه‌ی چشم دیگران.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه‌ی بعد که در حال گفتگو با کسی هستید، سعی کنید که این تمرین را انجام دهید. ابتدا، با گوش دادن به حرفهای طرف مقابل و دقت کردن به زبان بدن او، به نحو آگاهانه روش آینه‌سازی و همتایابی را تمرین کنید. اگر او تندتند و سریع حرف می‌زند، شما نیز سرعت کلام‌تان را مطابق او افزایش دهید.

اگر او کمی آهسته و کند صحبت می‌کند، شما نیز با همان سرعت حرف بزنید. اگر او ضمن صحبت کردن زیاد از حرکات سر و دست خود کمک می‌گیرد، شما نیز سر و دست خود را زیاد حرکت دهید و برعکس.

دوم، صرف‌نظر از موضوعی که راجع به آن صحبت می‌کنید، سعی کنید که موضوع مورد بحث را از زاویه‌ی دید و دیدگاه او ببینید. ضمن گوش دادن، سر خود را به علامت تأیید تکان دهید، به او لبخند بزنید، با او موافقت کنید، و وی را به ادامه‌ی صحبت و بیان افکارش دلگرم کرده و ترغیب کنید. به این ترتیب، او در ذهن‌اش می‌گوید: «من با این شخص بسیار راحت و آسوده‌خاطر هستم. ما وجوه مشترک زیادی با هم داریم.»

همه‌ی ما از بودن با فردی که به نظر می‌رسد با ما وجوه اشتراک و توافق‌نظر دارد و سازگار است، لذت می‌بریم و در خود احساس آرامش می‌کنیم. ما چنین فردی را دوست‌داشتنی، معاشرتی، و صمیمی می‌دانیم و از بیان افکار و احساسات خود با او آرام می‌شویم.

فصل سی‌و ششم
کار نیکو کردن از پر کردن است

ما از طریقِ تمرین کردن و انجام دادن، یاد می‌گیریم که کاری را خوب انجام دهیم.

ارسطو

هرگاه می‌توانید، به تمرین مهارت‌های جدید جذب کردن دیگران به سوی خود و نفوذ در دل‌های آنان بپردازید. وقتی ابتدا روش‌ها و تکنیک‌های جدید در این زمینه را یاد می‌گیرید، شاید حس کنید که کمی سخت و دشوار به نظر می‌رسد. اما این موضوع عادی و طبیعی است. فقط وقتی که به طور مداوم به تمرین این مهارت‌های ارتباطی در گفتگوهای روزمره و واقعی خود با دیگران می‌پردازید، رفته‌رفته آن‌ها را یاد می‌گیرید و به مرحله‌ای می‌رسید که به صورت ماهیت ثانویه‌ی وجودتان تبدیل می‌شوند.

صرفاً کافی نیست که بازیکنان یک تیم فوتبال، به یادگیری تکنیک‌های بازی و نرمش و تمرین بپردازند. تجربیاتی که به مرور طی

مسابقات متوالی به دست می‌آورند، به آنان امکـان مـی‌دهـد کـه هـر روز پیشرفت کنند و در هر مسابقه واکنش خوبی از خود بروز دهند.

این مهارت‌ها را تبدیل به رفتارهای خودکار و نیمه‌آگاهانه کنید

همچنان که این تکنیک‌هـا و روش‌هـا را تمـرین و تکـرار مـی‌کنیـد، رفتارهای شما به طور خودکار در ذهن نیمه آگاه شـما جـای مـی‌گیـرد و نهادینه می‌شود. سپس به مرور، این تکنیک‌ها به طور طبیعی و به آسـانی به کار گرفته می‌شود. این همان هدفی است که از ابتدا نیز داشته‌ایم.

شما تمرکز و تلاش یک کودک نوپا را بـرای یـادگیری راه رفـتن، یـا سعی یک بچه را برای یادگیری انجام مـسابقه‌ی گلـف دیـده‌ایـد. تمـرین مداوم و مستمر هر کاری، به ما امکان می‌دهد که بتوانیم آن را بدون فکر کردن انجام دهیم.

وقتی کامپیوتری را به کار می‌اندازیـد، برنامـه‌هـای خاصـی بـه طـور خودکار شروع به کار می‌کنند. اگر از قبل هـیچ برنامـه‌ای را در حافظـه‌ی کامپیوتر نصب و راه‌اندازی نکـرده باشـید، آن‌گـاه صـفحه‌ی کامپیوترتـان خالی و بدون وجود هر برنامه‌ای خواهد بود. همـین وضـعیت در خـصوص ذهن نیمه‌آگاه شما نیز صدق می‌کند.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

هر مهارتی که تاکنون یاد گرفته‌اید را در هر فرصت و موقعیتی تمرین کنید. هر بار روی یک مهارت متمرکز شوید. مهارت‌های مجذوب کردن دیگران را با اعضای خانواده، دوستان، آشنایان نزدیک و افرادی که طی روز با آنها کار می‌کنید، به کار بگیرید. تمرین و تکرار باعث می‌شود که شما تجربه و اعتمادبه‌نفس لازم را برای تحت‌تأثیر قراردادن دیگران و جذب کردن آنان، در اکثر ارتباط‌ها و تعامل‌ها کسب کنید.

با هر فردی که دیدار و ملاقات دارید، همچون یک مشتری متشخّص و بسیار ثروتمند رفتار کنید که مهم‌ترین و معروف‌ترین فرد در جهان است. وقتی با این رویکرد با دیگران مواجه می‌شوید، باعث خواهید شد که به احساس خیلی خوب و خوشایندی از خودشان برسند. به این ترتیب، شما را فردی بسیار معاشرتی و اجتماعی می‌دانند و مجذوب‌تان خواهند شد.

فصل سی و هفتم
مهارت را به هنر تبدیل کنید

آیا فردی را می‌شناسید که در کار خود ماهر و زبردست باشد؟ چنین فردی در برابر پادشاهان نیز می‌ایستد.

ضرب المثل

وقتی تمامی روش‌ها و تکنیک‌های مورد نیاز برای اجتماعی شدن و مجذوب کردن دیگران را کسب می‌کنید، تعهدات و وظایف فردی دیگری نیز وجود دارد که فقط خودتان می‌توانید انجام دهید. وقتی این کارها به قابلیت‌های مربوط به گوش‌دادن، صحبت کردن و نگاه کردن اضافه می‌شود، آن‌گاه تکنیک‌هایی که به خوبی تمرین کرده‌اید فراتر از حد خود قرار می‌گیرد و به صورت هنر ایجاد ارتباط و مجذوب کردن دیگران در می‌آید.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

تمام قابلیت‌ها و توانایی‌های خود را، به واسطه‌ی گنجاندن این رویکردها در عادت‌های مربوط به گوش دادن و صحبت کردن، با هم تلفیق کنید و درآمیزید تا تبدیل به هنر مجذوب کردن دیگران شود. این‌ها در واقع تعهداتی است که برای شما و دیگران لذت‌بخش و شادی‌آفرین خواهد بود:

- مصمّم شوید که در برخورد با هر کسی که با او دیدار می‌کنید، شاد و پر انرژی باشید و باعث خوشحالی طرف مقابل شوید.
- مصمّم شوید که ـ صرف‌نظر از هر آنچه رخ می‌دهد ـ مهربان و خوش‌رو باشید و طرف مقابل را درک کنید.
- مصمّم شوید که به دیگران توجه کنید، اهمیت دهید، و زود راجع به کسی قضاوت نکنید.
- مصمّم شوید که در لبخند زدن به دیگران و تحسین کردن آنان، سخاوتمند باشید و درنگ نکنید.

عجیب و شگفت‌آور است که فقط وقتی دیگران را بر خود ارجح می‌دارید و در اولویت قرار می‌دهید، خودتان در نهایت در اولویت قرار می‌گیرید. به این ترتیب، هم آنان رضایت‌خاطر دارند و هم خودتان. وقتی در جهت آرامش و شادی دیگران گام برمی‌دارید، شادی و آرامش خودتان نیز حاصل می‌شود.

فصل سی‌و هشتم
اکنون باید وارد گود شوید و کاری انجام دهید!

هیچ جایگزینی برای استعداد وجود ندارد. صنعت و تمامی فواید و مزیت‌هایش نیز هیچ کمکی نخواهند کرد.

آلدوس هاکسلی

مُربی کُشتی به یکی از شاگردان خود گفت: «تو واقعاً در این رشته‌ی ورزشی استعداد داری و سخت تلاش می‌کنی و این بسیار عالی است. اما، اگر می‌خواهی که کشتی‌گیر درجه یک و ممتازی شوی، باید تجربیات بسیار زیادی به دست آوری.»

شما اگر می‌خواهید ورزشکار عالی و فوق‌العاده خوبی شوید، باید بدانید که صرفاً تمرین کردن باعث کسب تجربه نخواهد شد. شرایط مسابقه با تمرین تفاوت دارد. تمرین صرفاً تمرین است و نه بیشتر. شما فقط با انجام تمرینات بدنی، آماده‌ی انجام مسابقات نخواهید شد. منظور مربی مذکور نیز این بود که فقط با انجام رقابت‌ها و مسابقات متعدد است که یک ورزشکار می‌تواند تجربه کسب کند و آبدیده شود.

مشابه چنین تفکر و ذهنیتی تقریباً برای هر کاری که انجام می‌دهیم، کاربرد دارد و مؤثر است. صرفاً فکر کردن راجع به چیزی، به مفهوم انجام آن نیست. آماده شدن برای انجام کاری، همان انجام دادن آن نیست. تمرین کردن آن کار نیز به معنای انجامش نیست و تفاوت‌هایی با آن دارد. همچنین مجسم کردن آن در ذهن نیز، همان انجامش نیست و هنوز فاصله‌ی زیادی با اجرای آن دارد. فقط انجام آن یعنی انجام آن! هیچ راه و روش دیگری نیز وجود ندارد. برای داشتن عملکردی خوب و طبیعی، ناچارید که کاری را بارها و بارها در شرایط واقعی زندگی انجام دهید تا اینکه دیگر نیاز نباشد راجع به آن فکر کنید. رمز و راز بهترین عملکرد این است که ذهن خود را چنان کاملاً شرطی کنید که رفتارها و واکنش‌هایتان آسان و خودکار صورت گیرد.

باید کارهای زیادی را برای تحت‌تأثیر قرار دادن دیگران و مجذوب کردن آنان انجام دهید.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

خودتان را در محیطی اجتماعی یا شرایط کاری مجسم کنید و خود را فردی آرام، مهربان، خونگرم، خوش‌بیان و محبوب در نظر بگیرید. تصور کنید که دارید طرف مقابل را تحت‌تأثیر خود قرار می‌دهید و آن شخص در حال لبخند زدن به شماست و با رفتارش نشان می‌دهد که از مصاحبت و همنشینی با شما لذت می‌برد.

همواره به خود بگویید: «من فردی خوش‌برخورد و معاشرتی هستم.» هر بار که به خودتان این قبیل جملات را می‌گویید، تصویری ذهنی از خود خلق می‌کنید که باعث مجذوب کردن و تحت‌تأثیر قراردادن دیگران می‌شود و به وجودتان لذتی خاص و وصف نشدنی می‌دهد.

سرانجام، ذهن نیمه‌آگاه خود را با عناصر مربوط به مجذوب کردن دیگران برنامه‌ریزی کنید. همواره «طوری رفتار کنید که گویی» با رفتار و گفتارتان، دیگران را به سوی خود جذب می‌کنید و آنان را دوستدار خود می‌سازید. مصمّم شوید که طوری با دیگران قدم بزنید، صحبت کنید، به حرف‌هایشان گوش فرا دهید و به آنان لبخند بزنید که گویی با هر کسی که برخورد می‌کنید و در ارتباط هستید، تأثیری مغناطیسی و خوب می‌گذارید و او را جذب خودتان می‌کنید. بگذاریدکه واکنش‌های شرطی شده در وجودتان، شما را به سوی راه و مسیر صحیح هدایت کند.

شما مجبور نیستید که به طور کاملاً آگاهانه، رفتاری را بروز دهید؛ فقط کافی است که اجازه دهید چنین رفتاری به طور طبیعی صورت گیرد. شما از قبل شروع به تجربه کردن قدرت تأثیرگذاشتن بر دیگران و مجذوب کردن آنان نموده‌اید. اکنون باید این توانایی و قدرت را در خودتان باور داشته باشید و از آن لذت ببرید.

همواره در لحظه اکنون و زمان حال باقی بمانید. برای یک شخص خوش‌برخورد و معاشرتی، فقط اکنون مهم است و معنا دارد. برای او عبارت‌هایی مثل «دفعه بعد»، «نه، باشد برای فردا»، « نه، بعداً دوباره سعی می‌کنم.» وجود ندارد. شما فقط وقتی می‌توانید خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی باشید که کاملاً روی طرف مقابل تمرکز کنید و نه هیچ کس و هیچ چیز دیگر. چنانکه رام داس[1] می‌گوید: «اکنون این جا باش!» وقتی با کسی هستید و گفتگو می‌کنید، در آن لحظات باید علاوه بر جسم‌تان روح‌تان نیز آن جا و متمرکز بر او باشد تا تحت‌تأثیر قرار بگیرد و مجذوب شما شود.

1- Ram Dass

فصل سی و نهم
با خوش‌زبانی و مهربانی، ارتباط‌های خود را گسترش دهید.

نیمی از جهان متشکل از افرادی است که حرفهایی برای گفتن دارند ولی نمی‌توانند بگویند، و نیمی دیگر را افرادی تشکیل می‌دهند که هیچ حرف باارزشی برای گفتن ندارند اما همچنان حرف می‌زنند!

رابرت فراست

توانایی شما برای مجذوب کردن دیگران از لحاظ اجتماعی همچون گیلاس موجود در یک دسر میوه‌ای، و از لحاظ حرفه‌ای همچون پولی است که در بانک می‌گذارید. به ارزش بسیار زیاد گیرایی و محبوبیتی که اخیراً کسب کرده‌اید، فکر کنید و ببینید که چه تأثیر خوبی در دنیای اجتماعی شما خواهند داشت. به این ترتیب به آسانی دوستان جدید و خوبی پیدا خواهید کرد، تبدیل به فردی خواهید شد که در یک مهمانی همه مایل به گفتگو با او هستند، مایه‌ی نشاط و شادی اعضای خانواده و دوستان‌تان می‌شوید، و افراد غریبه را نیز تحت‌تأثیر قرار می‌دهید و مجذوب خود می‌کنید.

کلید موفقیت

در دنیای کار و تجارت، آیا می‌توانید مزیت‌هایی را در ذهن‌تان مجسم کنید که مهارت‌های تأثیرگذاری بر دیگران و مجذوب کردن آنان را به شما خواهد داد؟ شما فروش بسیار بیشتری خواهید داشت، زیرا مشتریان مشتاق خرید کردن از شما هستند. شما به نحوی مؤثرتر با دیگران ارتباط برقرار کرده و مذاکره می‌کنید، اجناس را به قیمت پایین‌تری می‌خرید و به قیمت بالاتری می‌فروشید.

شرکتی که در آن کار می‌کنید، شما را فردی مهم و کلیدی برای عقد قراردادهای تجاری مهم در نظر می‌گیرد و انتخاب می‌کند. همکاران و مدیران ارشد شرکت تمایل دارند که زمانی را صرف گفتگو با شما کنند. علت این امر صرفاً هوش و استعداد شما در کارتان نیست، بلکه خوش‌برخورد و اجتماعی بودن‌تان نیز هست.

شما از حقوق و مزایای بیشتری برخودار خواهید شد و سریع‌تر ترفیع خواهید گرفت. ارزش فردی و کاری شما خیلی بیشتر از آنچه انتظارش را داشتید، افزایش خواهد یافت. افرادی که می‌توانند به شما کمک کنند، درهایی را به روی شما می‌گشایند و فرصت‌هایتان برای پیشرفت در کار و زندگی بیشتر و بیشتر خواهد شد.

اکنون همه چیز به خودتان بستگی دارد. شما چیزی برای از دست دادن ندارید و برعکس چیزهای زیادی را به دست می‌آورید. چه کسی از بودن با کسی که به وی احترام می‌گذارد و با او مهربان و صمیمی است، لذت نمی‌برد؟ چه کسی نمی‌خواهد با فردی مصاحبت کند که به او اهمیت می‌دهد، به حرف‌هایش با دقت و توجه گوش می‌کند، به نیازهای روحی‌اش پاسخ می‌دهد، و باعث می‌شود که او احساس باارزش و مهم بودن در خود کند؟ چه کسی دوست ندارد که وقت خود را با فردی خونگرم، خوش‌صحبت و دوست‌داشتنی سپری کند؟ آیا شما از همنشینی و مصاحبت با چنین شخصی لذت نمی‌برید؟

بخش امتیاز ویژه
قدرت جذب کردن از طریق تلفن

بسیاری از ما وقت زیادی را طی روز صرف صحبت با تلفن می‌کنیم. با ظهور و پیدایش تلفن‌های همراه، افراد بیشتری ـ در هر جایی که بتوانید تصور کنید ـ در حال صحبت کردن هستند. پیشرفت و گسترش جذب‌کردن از طریق تلفن می‌تواند به نحو چشمگیری باعث افزایش تأثیرگذاری شما در برخورد با دیگران شود. روش‌ها و تکنیک‌های ساده‌ی زیر را امتحان کنید:

قدم اول: تأثیرگذاری

از قدیم گفته‌اند: «برای اولین تأثیرگذاری، هیچ‌گاه فرصت دومی به دست نمی‌آورید.» اغلب اوقات این اولین تأثیرگذاری به صورت رو در رو و چهره‌به‌چهره ایجاد نمی‌شود، بلکه از طریق تلفن صورت می‌گیرد.

بسیاری از فروشندگان حرفه‌ای و تاجران، به واقع هیچ‌گاه با مشتریان خود دیدار و ملاقات نمی‌کنند. آنان عمدتاً به صورت تلفنی و غیرحضوری معاملات خود را انجام می‌دهند. آنان با این روش موفق‌اند، زیرا از پشت

خط تلفن نیز شخصیت تأثیرگذاری را بروز می‌دهند و باعث جذب طرف مقابل می‌شوند. آن‌ها با نحوه‌ی رفتار و گفتارشان، شنونده را متقاعد و مجذوب می‌کنند.

یک تجربه‌ی متدوال و رایج

ماجرایی واقعی: یک مشتری به شرکت لوازم منزل زنگ زد. خانمی گوشی را برداشت و بی‌مقدمه گفت: «شرکت کِی اند بی، بفرمایید.» مشتری گفت: «چه فرمودید؟» خانم فروشنده دوباره با همان لحن کاملاً جدی و خشک گفت: «شرکت کِی اند بی، بفرمایید.» مشتری مکث کوتاهی کرد و بعد با مهربانی و خوش‌زبانی پرسید: «چرا شما صبح بخیر نگفتید؟»

مشتری صدایی از آن سوی خط نشنید. سپس گفت: «شما صدای گوش‌نواز و دلنشینی دارید. من دوست داشتم که شما به من صبح بخیر می‌گفتید.» او باز هم صدایی نشنید. لذا گفت: «آیا می‌توانم خواهش کنم که اکنون با صدای زیبای خود به من صبح بخیر بگویید؟» پس از چند لحظه خانم فروشنده سرانجام گفت: «صبح بخیر.»

این رفتار مشتری بسیار تأثیرگذار و غیرمترقبه بود. رفتار او باعث شد که نوع برخورد خانم فروشنده کاملاً تغییر کند و در صدایش مهربانی و صمیمیت احساس شود. به واقع می‌توان گفت که دیگر در صدایش لبخندی نیز حس، می‌شد.

کار آسان و بی‌هزینه‌ای همچون یک لبخند، می‌تواند تفاوت بسیار زیادی در کارها به وجود آورد. لبخند از جمله چیزهایی است که هیچ هزینه‌ای ندارد، اما می‌تواند خیلی چیزها را خریداری کند و به ارمغان

آورد. یادتان باشد که حتی در یک گفتگوی تلفنی نیز، طرف مقابل می‌تواند لبخند شما را حس کند و تأثیر آن را در صدایتان متوجه شود. شاید شنونده لبخند نزند، اما شما باید لبخند بزنید!

قدم‌دوم: جستجو برای یافتن کلیدها و علایمی جهت پی بردن به اینکه طرف مقابل چگونه حرف می‌زند و گوش می‌دهد.

شروع یک مکالمه‌ی تلفنی به شما فرصت می‌دهد تا پی ببرید که طرف مقابل‌تان در آن سوی خط، چگونه با شما ارتباط برقرار می‌کند. خیلی زود پی می‌برید که آیا گفتگوی شما تحت‌تأثیر افکار اوست یا احساساتش. سریع در همان آغاز مکالمه متوجه می‌شوید که آیا او بیشتر از روی عقل و منطق سخن می‌گوید یا از روی احساس و هیجان. روان‌شناسان این چیزها را نشانه می‌نامند، که به ترتیب عبارتند از نشانه‌های سیستماتیک و نشانه‌های اکتشافی. ما نیز آن‌ها را نشانه و علامت می‌نامیم.

واژه‌هایی که افراد به کار می‌گیرند و نحوه‌ی سخن گفتن آنان، نشانه‌ها و علایمی‌اند که نشان می‌دهند در آن زمان خاص چه موضوعاتی برایشان اهمیت دارد. وقتی با کسی صحبت می‌کنید و به حرف‌های او گوش می‌دهید، آماده باشید که خود را با روش‌های ارتباطی‌اش هماهنگ و منطبق کنید و تا حد ممکن به روشی مشابه، پاسخ داده یا واکنش نشان دهید.

جزئیات در مقابل احساسات

برای مثال: هنگامی که به نظر می‌رسد فردی علاقه‌ی خاصی به بحث در خصوص جزئیات یک موضوع دارد، شما باید از صحبت راجع به

احساسات و هیجانات خودداری کنید. برعکس این شرایط نیز صدق می‌کند. اگر به نظر می‌رسد که طرف مقابل از لحاظ احساسی درگیر موضوع مورد بحث با شما شده است، تا زمانی که او موضوع صحبت را عوض نکرده، از صحبت در خصوص مسائل کاربردی و همراه با استدلال صرف اجتناب ورزید. شما قصد ندارید که به رقابت با یکدیگر بپردازید و همدیگر را همچون مسابقه، پشت سر بگذارید. بلکه می‌خواهید با طول موج مشابهی هم‌کلام شده و با هم پیش بروید.

تصور کنید که وقتی دوست شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان راجع به زیبایی کوه‌ها ـ و آرامشی که طی سفر به دامنه‌ی کوه به دست می‌آورد ـ با لذتی وصف نشدنی حرف می‌زند، شما اصرار دارید که در خصوص زمین‌شناسیِ آن منطقه و انواع گیاهانی که در آن‌جا می‌رویند، صحبت کنید. (پاسخ اکتشافی در برابر پاسخ سیستماتیک) شاید شما نیز همین حالا از کره‌ی مریخ به زمین رسیده‌اید! بدیهی است که این رابطه به خوبی برقرار نمی‌شود.

دیگران در خصوص احساسات و هیجانات خود سخن می‌گویند و شما راجع به حقایق علمی و آمار و ارقام ریاضی. نتیجه این می‌شود که سرخورده و مأیوس می‌شوید! آنان در خصوص استدلال‌های علمی و همراه با منطق حرف می‌زنند و شما راجع به عواطف و احساسات. نتیجه باز هم چیزی جز یک فاجعه‌ی ارتباطی نخواهد بود!

قدم سوم: در هنگام گفتگو، خواسته‌های طرف مقابل را برآورده کنید.

اگر می‌خواهید خوش‌برخورد و اجتماعی به نظر برسید، این نکته را به خاطر بسپارید: گفتگو و موضوع آن مختص شما نیست. ضمن

گفتگو،خودتان را فراموش کرده و بیشتر به طرف مقابل و خواسته‌های او توجه کنید. وقتی در حال صحبت با کسی از طریق تلفن هستید، گوشی تلفن را طوری در نظر بگیرید که گویی گوش فردی است که در حال صبحت با او هستید. به گرمی و با محبت صحبت کنید. با لحن کلام خود باعث ایجاد آرامش در او شوید. به این ترتیب، آن‌چه می‌گویید صمیمانه‌تر و اختصاصی‌تر به نظر می‌رسد و سبب می‌شود که او با علاقه و توجه بیشتری به حرف‌هایتان گوش دهد و تمام تمرکز خود را معطوف آن‌ها کند.

در این‌جا بیست و دو ایده‌ی بسیار مؤثر و نیرومند را به شما معرفی می‌کنیم که باعث می‌شود در یک گفتگوی تلفنی و غیر حضوری نیز، بیشتر در جذب طرف مقابل و نفوذ در جان و روح او مؤثر باشید:

۱. **طرف مقابل را به صحبت ترغیب کنید.** وقتی نوبت شماست که صحبت کنید، فقط خودتان پشت سر هم حرف نزنید. بلکه، سؤالاتی را بپرسید و با دقت به جواب‌ها گوش دهید. هر چه بیشتر و دقیق‌تر گوش کنید، بیشتر اجتماعی و خونگرم به نظر می‌رسید. به این ترتیب، طرف مقابل بیشتر جذب شما می‌شود.

۲. **ساده، واضح و بی‌پرده صحبت کنید.** اگر طرف مقابل از کلمات متداول و ساده‌ای استفاده می‌کند و پیچیده و مبهم حرف نمی‌زند، شما نیز با همان روش صحبت کنید. هیچ چیزی بیشتر از به کارگیری کلمات غیررایج و زبان رسمی یا کتابی، مانع ایجاد رابطه‌ای خوب و صمیمی نمی‌شود. وقتی سعی می‌کنید با استفاده از کلمات و جملات ثقیل و غیرمتداول برتری خود را از لحاظ اطلاعات و سواد و معلومات به طرف مقابل دیکته کنید، به

سرعت مانعی بر سر راه ارتباط دوستانه و صمیمانه با طرف مقابل ایجاد می‌کنید و احیاناً او را نیز به طور ناخودآگاه به مقابله دعوت می‌کنید. لذا از به کارگیری کلمات و زبانی که طرف مقابل را ناراحت یا سردرگم می‌کند، خودداری کنید.

۳. **با دقت و تمرکز گوش‌دهید، زیرا این تنها روش برای یادگیری شماست.** اکثر افراد ترجیح می‌دهند که به جای گوش‌دادن، بیشتر صحبت کنند؛ به خصوص از پشت تلفن. با این تمایل و گرایش مقابله کرده و در برابرش مقاومت کنید. وقتی طرف مقابل می‌خواهد صحبت کند، شما با تمرکز و دقت به حرف‌هایش گوش دهید.

۴. **شنونده‌ای صبور و پر حوصله باشید.** اگرچه شاید شما آماده‌ی صحبت و پاسخ دادن به طرف مقابل‌تان باشید، اما بهتر است به او اجازه دهید که حرف‌هایش را کامل کند و تمامی افکارش را بر زبان آورد. نگران نباشید، زیرا فرصت حرف زدن به شما نیز می‌رسد!

۵. **یک شنونده‌ی فعال باشید و صاحب سخن را بر سر ذوق آورید.** از دلگرم‌کننده‌ها و تصدیق‌کننده‌های صوتی و زبانی ـ همچون «آه، اوه، اهوم، آهان، آم»، «بله متوجه‌ام»، «واقعاً»، «بله البته»، و نظایر آن ـ استفاده کنید. این قبیل اصوات و عبارات ساده، به طرف مقابل امکان می‌دهد که بداند شما با دقت و تمرکز کامل به او گوش می‌دهید.

۶. **بدون دلخور کردن و رنجاندن، حرف طرف مقابل را قطع کنید.** قطع کردن حرف طرف مقابل می‌تواند از نظر او منفی تلقی شود

و رشته افکارش را نیز پاره کند. او این کار شما را به حساب مخالفت‌تان با افکار و نظراتش می‌داند ـ البته مخالفتی محترمانه و خفیف! پس اگر واقعاً چاره‌ای جز قطع کردن حرف او را ندارید، ابتدا پوزش بخواهید. می‌توانید چنین جمله‌ای بگویید: «مرا ببخش که صحبت‌ات را قطع می‌کنم، اما نمی‌خواستم این نکته را فراموش کنم.»

۷. **ضمن صحبت از مثال‌ها و داستان‌های کوتاه و گویا استفاده کنید.** صحبت‌های خشک و بی‌روح، خسته‌کننده و کسالت‌آور است. وقتی هنگام صحبت کردن شماست، آن‌چه تعریف می‌کنید را تصویرسازی کنید و آن را کمی تئاتری توصیف نمایید. به جملات خود رنگ و لعاب بدهید و طوری آن‌ها را تعریف کنید که طرف مقابل به راحتی در ذهن خود مجسم و تصویرسازی کند.

۸. **هیچ‌گاه از قبل چیزی را حدس نزنید و زود نتیجه‌گیری نکنید.** صرف‌نظر از اینکه گفتگوی شما تا چه حد دوستانه و خودمانی است، هیچ‌گاه فراتر از آن‌چه می‌شنوید را حدس نزنید و فرض نکنید؛ به خصوص وقتی که صحبت‌ها همراه با شوخی و بذله‌گویی است. از حرف‌های یک فرد، احتمالات یا نتایجی را در ذهن خود شکل ندهید و غیر از آن‌چه می‌شنوید را استنباط و نتیجه‌گیری نکنید. با بدبینی راجع به حرف‌هایی که می‌شنوید، به قضاوت نپردازید.

۹. **با عجله و شتاب‌زدگی حرف نزنید.** شمرده و آهسته حرف بزنید و از اصوات عمیق‌تر در صدای خود استفاده کنید. اصوات عمیق‌تر، بیش از صداهای زیرتر تأثیرگذار و شنیدنی‌اند.

۱۰. **ضمن گفتگو، لحظاتی نیز مکث کنید.** وقتی درهنگام صحبت نیاز به فرصتی برای فکر کردن دارید، لحظاتی کوتاه مکث کنید. در چنین مواقعی، به طرف مقابل بگویید: «لحظه‌ای اجازه دهید تا ببینم که...» یا «یک لحظه به من فرصت بدهید.» این مکث و وقفه نباید زیاد طولانی شود، زیرا تمرکز طرف مقابل را روی موضوع صحبت کم می‌کند و مجبورید ضمن جلب توجه او بگویید: «آیا حواس‌تان به من است؟»

۱۱. **بیش از حد به طرف مقابل اطلاعات ندهید.** به دیگران فقط تا حدی اطلاعات بدهید که لازم است و نیاز دارند ـ و نه بیشتر. بعضی از افراد اگر فرصت به دست آورند، آن را مغتنم شمرده و به خود اجازه می‌دهند که در امور شخصی دیگران وارد شوند و برای آنان تصمیماتی بگیرند یا به جای آن‌ها به نتیجه برسند! پس به دیگران آن‌چه نباید بدانند را نگویید و خودتان باعث نشوید که وارد امور خصوصی و شخصی شما شوند. نسبت به این واقعیت آگاه باشید که خود شما با رفتار و گفتارتان، باعث می‌شوید که آنان در خصوص مسائل شخصی شما بیش از حد کنجکاو و علاقمند شوند.

۱۲. **در قبال وضعیت روحی و نگرانی‌های دیگران بی‌تفاوت نباشید و با آنان همدردی کنید.** اگر کسی غمگین و غصه‌دار است، شما نیز با او احساس همدردی کنید و سنگ صبورش شوید. اگر او

شاد و خوشحال است، شما نیز شاد باشید و از خوشحال بودن او دچار غم و حس حسادت نشوید. اگر در تلاش برای فروختن کالا و محصولی به دیگران هستید، یادتان باشد که وقتی آنان شما را همچون یک دوست در نظر بگیرند که به دوست خود توجه و علاقه دارد و خیرخواه اوست، آن‌گاه انعطاف بسیار بیشتری در قبال تغییر نظر و فکر خود خواهند داشت.

۱۳. **همواره در صدایتان، انرژی و روحیه وجود داشته باشد.** آهنگ صدا و سرعت ادای واژه‌های خود را تغییر دهید. جملات مهم‌تر را شمرده‌تر و آهسته‌تر بیان کنید. روی جزئیات غیر مهم یا اطلاعاتی که اهمیت کمتری دارند، زیاد تأکید نکنید. هیچ چیزی خسته‌کننده‌تر و ملال‌آورتر از یک صدای یکنواخت نیست. چنین صدایی از یک قرص خواب‌آور قوی نیز زودتر اثر می‌کند!

۱۴. **احساسات و عواطف خود را به زبان آورید.** در صدای شما باید احساساتی همچون شور، شوق، نگرانی، غم، عصبانیت، هیجان، اشتیاق، شادی، و لذت نمود پیدا کند و جلوه‌گر شود. شما می‌خواهید که شدت احساسات و افکارتان را به دیگران منتقل کنید. اما یادتان باشد که در این کار زیاده‌روی نکنید، زیرا در آن صورت راجع به خودتان زیاد به دیگران اطلاعات می‌دهید و باعث می‌شوید که آنان وارد حریم شخصی و مسائل خصوصی شما شوند.

۱۵. **از پشت تلفن نیز لبخند بزنید.** لبخند را از پشت خط تلفن نیز می‌توان شنید و حس کرد. لبخند باعث تغییر لحن کلام‌تان

می‌شود و بر آهنگ صدایتان تأثیر می‌گذارد. اگر در هنگام صحبت کردن لبخند بزنید، صدایتان گرم‌تر و دوستانه‌تر به نظر می‌رسد و باعث می‌شود که گفتگویی مؤثرتر و لذت‌بخش‌تر داشته باشید.

۱۶. **همان چیزی را به دیگران بدهید که خودتان از آنها انتظار دارید.** اگر می‌خواهید که دیگران با شنیدن حرف‌های شما به شور و هیجان بیایند، باید با شور و هیجان صحبت کنید. اگر قصد دارید که دیگران را متقاعد کنید، باید لحن کلام‌تان متقاعدکننده به نظر برسد. آن چیزی که شما به آنان نمی‌دهید، را نمی‌توانید از آنان توقع داشته باشید. وقتی با بی‌حوصلگی و کسالت سخن می‌گویید، نمی‌توانید انتظار داشته باشید که طرف مقابل با شور و هیجان یا پر انرژی حرف بزند.

۱۷. **روی آن‌چه برای طرف مقابل جالب و شنیدنی است، تمرکز کنید.** مطمئن شوید که افکار، نظرات، عقاید، و دل‌نگرانی‌های طرف مقابل همواره مهم‌ترین چیز است و ضمن گفتگو باید در درجه اول اهمیت قرار گیرد.

۱۸. **از پند دادن و نصیحت کردن اجتناب ورزید.** این موضوع هم در گفتگوی تلفنی و هم حضوری باید مد نظر قرار گیرد. اگر کسی از شما می‌خواهد که او را نصیحت یا به وی توصیه‌ای کنید، تا حد ممکن در مقابل این وسوسه مقاومت نمایید و به جای پاسخ مستقیم،از او بپرسید: «خودت فکر می‌کنی که باید چه کار کنی؟» معمولاً وقتی به کسی توصیه‌ای می‌کنید - حتی با وجود درخواست خود او - اگر مؤثر و مفید واقع نشود، او شما را به نوعی مقصر می‌داند! (شاید به این وسیله می‌خواهد که مقصری پیدا کند تا خودش را تبرئه و مبرا کرده باشد!) اگر هم توصیه‌ی

شما مؤثر واقع شود، او این لطف و محبت‌تان را کاملاً از یاد می‌برد و خودش را تصمیم‌گیرنده می‌داند!

۱۹. **همواره برای توصیه کردن به دیگران، ابتدا اجازه بگیرد.** اگر کسی از شما درخواست توصیه نکرده، اما می‌دانید که نیاز به نصیحت و توصیه دارد، با لحنی مهربان و صمیمی به او بگویید: «می‌توانم به شما پیشنهادی بدهم و توصیه‌ای کنم؟»

۲۰. **در قبال رفتارهای پرخاشگرانه و تند دیگران، واکنشی صبورانه و همراه با متانت داشته باشید.** وقتی در مواجهه با فردی که رفتاری تند و پرخاشگرانه دارد یا عصبی است، با رفتاری مشابه خودش واکنش نشان می‌دهید، شاید برنده و پیروز این نبرد احساسی شوید (آن هم به طور موقت) اما به طور حتم موفقیتی در تأثیرگذاشتن بر او و جذب وی به سوی خود به دست نخواهید آورد. واکنش انفعالی و مقابله با طرف مقابل، جز اینکه او را جری‌تر و پرخاشگرتر کند، فایده‌ای نخواهد داشت. یادتان باشد که یک پاسخ یا واکنش آرام و همراه با متانت، باعث از بین رفتن خشم و عصبانیت طرف مقابل می‌شود و او را نیز، ضمن به فکر فرورفتن، به آرامش وامی‌دارد.

۲۱. **پیش از قطع کردن ارتباط تلفنی خود، دست از تأثیرگذاری بر طرف مقابل برندارید.** مطمئن شوید در هر چیزی که می‌گویید، از جمله خداحافظی، این تأثیرگذاری و جذب طرف مقابل وجود دارد و بسط می‌یابد. آیا تا به حال پیش آمده که هنگام صحبت تلفنی با کسی باشید و او ناگهان ارتباط را قطع کند؟ شاید در

این صورت، از رفتارش متعجب شوید و از آن منظور و مفهوم خاصی را برداشت کنید. این طور نیست.

۲۲. **خود را همچون مشاوری عاقل یا دوست صمیمی و قابل اعتماد فردشنونده در نظر بگیرید.** سعی کنید همچون بهترین مشاور با تدبیر یا دوست قابل اعتمادی که به خاطر می‌آورید، باشید؛ فردی آگاه، عاقل، مهربان، دلسوز، صبور، پرانرژی، خونگرم، حمایت‌گر، مشوّق. تلاش کنید که به واقع برای طرف مقابل، مؤثر و مفید واقع شوید و با او رفتاری صادقانه و دوستانه داشته باشید.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

امروز مصمّم شوید که از پشت خط تلفن نیز به خوبی با طرف مقابل ارتباط برقرار کرده و او را مجذوب خود کنید. به این منظور، ابتدا این پیشنهادات را روی تکه کاغذی بنویسید و هرگاه در حال صحبت با تلفن هستید، نگاهی به آن‌ها بیندازید. گهگاه به مرورشان بپردازید و به دنبال فرصتی برای به کارگیری آن‌ها باشید.

سپس، هر تماس تلفنی را به منزله‌ی دیدار و ملاقاتی مهم با یک مشتری خاص در نظر بگیرید. ذهن و فکر خود را از منحرف کننده‌های ذهن رها کنید و فقط روی صدای طرف مقابل و آنچه می‌گوید، متمرکز شوید.

با کمی تفکر و تمرین، این مهارت‌ها به مهارت‌هایی باارزش و کاربردی در زندگی اجتماعی و شغلی شما تبدیل خواهند شد. در حقیقت، آن‌ها همچون هر کار و مهارت دیگری باعث بهبود کیفیت روابط شما با دیگران می‌شوند. با به کارگیری روش‌ها و تکنیک‌های ارتباطی موجود در این کتاب، بخش عمده‌ای از مشکلات شما در ایجاد ارتباط صحیح با دیگران برطرف می‌شود و هدف اصلی از برقراری ارتباط ـ که همانا تأثیر گذاشتن بر دیگران و مجذوب کردن آنهاست ـ برآورده خواهد شد.



در این کتاب من و رون آردن، حقایقی ساده و کاربردی در خصوص جذب دیگران به سوی خود و تاثیرگذاری عمیق بر آنان را برایتان آشکار خواهیم کرد. ما روش ها و تکنیک هایی را به شما خواهیم گفت که به اثبات رسیده و شما می توانید با تمرین کردن آنها، تبدیل به شخص بسیار تاثیرگذاری شوید و دیگران راهمچون یک آهن ربا مجذوب خود کنید.
این کتاب با ارائه مباحث زیر تغییری شگرف در زندگی تان ایجاد خواهد کرد و به شما می گوید که چگونه:

- توجه کسی را به خود جلب کنید و در همان دقایق اولیه دیدار و ملاقات با او، باعث شوید که اعتمادش به شما جلب شود.
- به نحوی موثر به گفتگو بپردازید، به گونه‌ای که طرف مقابل را کاملا درگیر گفتگو کنید.
- مهارت های ارتباط کلامی با دیگران را به نحوی چشمگیر بهبود بخشید.
- به موفقیت های شغلی بیشتر و بهتری دست یابید.
- در مناسبت‌های اجتماعی، اعتماد به نفس بیشتری داشته باشید و راحت تر با دیگران ارتباط برقرار کنید.

این کتاب برای تمامی گروه‌های سنی، در هر شغل و شرایطی، مناسب و مفید است.

09123210716

978-964-8805-31-4

نشر